



THUIS IN HET  VAN SALLAND  
MET WELZIJN, WONEN EN ZORG

## Privacyverklaring ZGR

Wij willen u informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens. Privacy vinden wij heel belangrijk. Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens geldt bij ZGR als onderdeel van goede zorg en goed werkgeverschap. Medewerkers van ZGR zijn zich bewust van de actuele wetgeving rondom privacy. Het uitgangspunt is dat medewerkers van ZGR vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens. Verwerking van persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt.

### **Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die verwijzen naar een persoon. Dat kan een naam, een adres of een telefoonnummer zijn. Maar ook informatie over gezondheid (zoals in het medisch dossier) is een persoonsgegeven.

### **Geheimhouding**

Medewerkers van ZGR gaan vertrouwelijk om met alle gegevens. Zowel artsen, verpleegkundigen als andere zorgverleners van ZGR zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij mogen gegevens over u alléén aan anderen verstrekken nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven. Degenen die bij uw behandeling betrokken zijn, mogen wel onderling gegevens opvragen en uitwisselen. Dat mag echter alleen als dat nodig is voor de behandeling.

### **Persoonsgegevens - cliënten**

Om haar taken goed uit te voeren, verwerkt ZGR hierbij, afhankelijk van uw (zorg-) vraag, mogelijk de volgende gegevens:

#### *Algemene persoonsgegevens*

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankrekeningnummer
- Verzekeringsgegevens
- Burgerservicenummer (BSN)
- Soort en nummer van het identiteitsbewijs
- Informatie die u zelf verstrekt, bijvoorbeeld op formulieren
- Informatie van contactpersonen, mantelzorgers en/of bewindvoerders

#### *Bijzondere-persoonsgegevens*

Bijzondere persoonsgegevens zijn extra gevoelig. Gegevens over zaken zoals ras, religie en seksuele voorkeur worden in principe niet geregistreerd. Deze bijzondere persoonsgegevens worden - met toestemming van de cliënt – alleen geregistreerd als dit noodzakelijk is voor een goede zorgverlening. ZGR houdt een medisch dossier bij, om goede zorg te kunnen bieden. Dit dossier kan onder andere de diagnose, de medicatie en lab uitslagen bevatten. De cliënt heeft altijd recht op inzage in dit dossier. Voor unieke identificatie gebruikt ZGR het

BSN. ZGR houdt zich daarbij aan de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg. Daarom leggen we ook de gegevens van uw identiteitsbewijs vast.

### **Persoonsgegevens medewerkers, sollicitanten, stagiair(e)s, uitzendkrachten, vrijwilligers etc.**

Met persoonsgegevens medewerkers bedoelen we ook persoonsgegevens van sollicitanten, stagiair(e)s, uitzendkrachten, vrijwilligers en personeel niet in loondienst (bv. ZZP'er). Om taken goed uit te kunnen voeren, verwerkt ZGR mogelijk de volgende gegevens:

#### *Algemene persoonsgegevens*

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- CV
- Motivatiebrief
- Beeldmateriaal (bijvoorbeeld foto's)
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bankrekeningnummer
- Verzekeringsgegevens
- Informatie die u zelf verstrekt, bijvoorbeeld op formulieren

#### *Bijzondere-persoonsgegevens*

Bijzondere persoonsgegevens zijn extra gevoelig. Gegevens over bijvoorbeeld ras, religie en seksuele voorkeur (bijzondere persoonsgegevens) worden niet geregistreerd met uitzondering van de beveiligingscamera's op enkele vestigingen. Voor unieke identificatie gebruikt ZGR het BSN. Daarom leggen we ook de gegevens van uw identiteitsbewijs vast. Financiële gegevens voor de salarisverwerking zijn gevoelige persoonsgegevens, waarbij de organisatie meer maatregelen treft om hier vertrouwelijk mee om te gaan.

### **Verwerking persoonsgegevens**

ZGR is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens en vindt een zorgvuldige omgang met die persoonsgegevens zeer belangrijk. Dit betekent onder meer dat we:

- Vertrouwelijk met alle persoonsgegevens omgaan. We zorgen ervoor dat alleen mensen die bij uw gegevens mogen komen dat kunnen, zowel op de computer als op locaties van ZGR.
- Ervoor zorgen dat alleen zorgmedewerkers die betrokken zijn bij de het verlenen van zorg uw medische gegevens kunnen raadplegen. Hieronder moeten onder andere worden begrepen: de zorgverlener die u verzorgd, de assistent, de wijkverpleegkundige en de zorgverlener naar wie u bent doorverwezen. Zij raadplegen uw dossier slechts voor zover dat noodzakelijk is voor de zorgverlening. In sommige situaties is het noodzakelijk een waarnemer in te schakelen. De waarnemer heeft inzage in uw gegevens voor zover dat nodig is voor de te verrichten werkzaamheden. Onze medewerkers van Mien en ondersteunende medewerkers die uw belangen behartigen, kunnen minimaal uw gegevens inzien. Dit doen we om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en wordt tot het noodzakelijke beperkt. Dit betreffen nooit medische gegevens.
- Dat we goede beveiligingsmaatregelen hebben genomen om deze persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, oneerlijke toegang en diefstal. Zo beveiligen we de computers en netwerken volgens nationale standaarden, en houden we onze locaties veilig.

Papieren gegevens gaan in afgesloten dossierkasten, onze medewerkers laten geen gegevens liggen en verzamelen geen overbodige gegevens.

- Dat we gegevens zullen verwijderen indien we deze niet meer nodig hebben. Zo blijft er niet onnodig lang informatie over u 'rondslingeren'. Natuurlijk zijn we soms verplicht om zaken langer te bewaren: uw medisch dossier blijft bijvoorbeeld 20 jaar bewaard.

### **Wij gebruiken persoonsgegevens omdat het nodig is voor het uitvoeren van onze diensten.**

Vaak bewaren we ook persoonsgegevens omdat dat moet vanwege wettelijke, financiële en/of fiscale verplichtingen. We verwerken alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van onze taken, onder andere voor het:

- Registreren voor en het aanbieden van zorg bij ZGR
- Inschrijven voor en het aanbieden van diverse vormen van zorgverlening
- Bijhouden en bewaken van een medisch dossier
- Elektronisch delen van uw medische gegevens met de juiste betrokkenen
- Toegang verschaffen tot het cliëntportaal van ZGR
- Registreren van vrijwilligers en het contact onderhouden
- Informeren over de voortgang van uw sollicitatie
- Houden van cameratoezicht op locatie, om uw en onze veiligheid te garanderen
- Onderhouden van contact indien gewenst
- (Laten) uitvoeren van Interne en externe controles op onze diensten
- Beantwoorden van vragen en het behandelen van klachten via social media, e-mail, per post of telefonisch;
- Bijhouden van het bezoek van onze website om onze website te verbeteren
- Nakomen van financiële en wettelijke verplichtingen en het voeren van een financiële administratie
- Voldoen aan uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens
- Verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening

### **Wij delen uw gegevens alleen wanneer dat nodig is**

ZGR zal uw persoonsgegevens nooit aan derde partijen verkopen. Wel delen we soms persoonsgegevens binnen samenwerkingsverbanden met ziekenhuizen en/of apotheken als dat nodig is voor uw behandeling en verzorging. Bij de zorgleveringsovereenkomst vragen wij hier uw toestemming voor.

### **Wij werken alleen samen met partijen waarmee we goede afspraken gemaakt hebben**

Daarnaast maken we in bepaalde gevallen gebruik van IT-systemen van leveranciers, zoals bijvoorbeeld het ECD waarin medische dossiers worden bijgehouden. Daarbij is het mogelijk dat de leverancier van dat systeem ook toegang heeft tot het systeem waarop persoonsgegevens worden verwerkt. Dit is omdat deze leveranciers het systeem goed moeten kunnen onderhouden, en moeten kunnen handelen in geval van problemen. In alle gevallen zorgen wij ervoor dat deze derde partijen voldoen aan voldoende waarborgen op het gebied van privacy en beveiliging. Dat leggen we vast in 'verwerkersovereenkomsten'. Daarvoor gebruiken we de branche-standaard van BOZ; u kunt deze zelf ook inzien op [AVG-Helpdesk voor Zorg en Welzijn](#).

### **We gebruiken uw gegevens alleen voor de doeleinden waar we ze in eerste instantie voor verzameld hebben**

Als we bijvoorbeeld uw gegevens hebben verkregen voor een sollicitatie, zullen we deze gegevens niet gebruiken om u te benaderen voor informatie of nieuwsbrieven. Als wij gegevens toch voor een ander doel willen gebruiken, dan zullen we eerst uw toestemming vragen. Die toestemming mag u, zonder nadelige gevolgen, weigeren.

### **We bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig**

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Ons streven is om persoonsgegevens te vernietigen zodra we deze niet meer nodig hebben om onze doelen te realiseren. Sommige gegevens worden bewaard omdat het op grond van een financiële en/of fiscale verplichting nodig is. In dat geval worden gegevens zeven jaar bewaard. Uw medische dossier wordt vanwege verplichtingen uit de WGBO 20 jaar bewaard. Na afloop van deze termijn zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze worden verwijderd.

### **U heeft verschillende rechten als het gaat om uw persoonsgegevens**

- U heeft het recht om een verzoek te doen tot inzage of correctie van uw persoonsgegevens. Inzage kan bij voorkeur via de daarvoor bestemde systemen, zoals toegang via het cliënt portaal van ZGR.
- U mag vragen om vernietiging van uw dossier. U mag dit vragen voor het gehele dossier of voor een gedeelte daarvan. U kunt uw verzoek om uw dossier te laten vernietigen schriftelijk indienen of ter plekke aan uw contactpersoon verzoeken. In principe moet ZGR gehoor geven aan uw verzoek tot (gedeeltelijke) vernietiging van uw dossier, maar niet in alle gevallen. Bijvoorbeeld wanneer uw arts van mening is dat het overduidelijk in uw eigen belang is het dossier of delen daarvan toch te bewaren. Uw arts is namelijk ook gebonden aan zijn zorgplicht.
- U heeft het recht van verzet. Dit betekent dat u zich kunt verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor sommige doeleinden. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van uw gegevens voor campagnes of ander gebruik van uw gegevens.
- U heeft het recht uw gegevens in een standaard, elektronisch formaat geleverd te krijgen, zodat u deze aan andere zorgaanbieders kunt overdragen. Indien een andere zorgaanbieder vergelijkbare systemen gebruikt, kan ZGR uw gegevens ook rechtstreeks aan deze andere aanbieder leveren. ZGR zal geen kosten in rekening brengen om aan deze verzoeken te voldoen, behalve als verzoeken als excessief beoordeeld worden.

### **Hoe wij uw persoonsgegevens beveiligen**

ZGR neemt de bescherming van uw gegevens serieus en heeft passende maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

### **Het gebruik van cookies**

Op onze websites [www.ZGR.nl](http://www.ZGR.nl) maken wij gebruik van cookies. ZGR gebruikt functionele en analytische cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. ZGR gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt, kunnen bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden en helpen ons om de website goed te laten werken. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. We anonimiseren deze gegevens vóórdat ze verwerkt worden. Op onze sites kunt u ook contact met ons zoeken. De persoonsgegevens die u hiervoor invult gebruiken wij alleen voor de verwerking van uw vraag en delen wij niet met derden. U kunt overigens op uw pc, tablet of mobiele telefoon geplaatste cookies heel makkelijk verwijderen. Dit doet u door de browsergeschiedenis te wissen.

### **Links**

Op de website van ZGR staan links naar websites van andere organisaties. ZGR is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze websites. ZGR is ook niet verantwoordelijk voor de privacybescherming op die websites of voor diensten die eventueel via die websites worden aangeboden. Wij kunnen namelijk niet garanderen dat deze websites op een betrouwbare of

veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Lees daarom voor meer informatie over de manier waarop zij met uw gegevens omgaan altijd de privacyverklaring van de desbetreffende website.

### **Gebruik gegevens**

De gegevens die u invult op onze website, gebruiken wij om te reageren op uw vraag of verzoek. De gegevens die u op onze website achter laat, worden uitsluitend gebruikt om uw identiteit als aanvrager vast te stellen en om misbruik door derden te voorkomen.

### **Cameratoezicht**

Ten behoeve van beveiliging maakt ZGR op diverse plaatsen in openbare ruimtes in en rond haar gebouwen gebruik van beveiligingscamera's. Zij worden ingezet ter preventie van diefstal of vernieling en ter bescherming van medewerkers en bezoekers. Met de camera's worden opnames gemaakt om in gevallen van (vermoedens van) strafbare feiten (inbraak, diefstal of vernieling) deze terug te zien. Opnames worden niet gedeeld met derden, tenzij opgevraagd door politie of justitie. Opnames worden, conform wettelijke eis, niet langer dan vier weken opgeslagen en daarna gewist.

### **Responsible disclosure**

ZGR besteedt veel zorg aan de beveiliging van haar digitale systemen. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat zich daarin een zwakke plek bevindt. Vindt u zo'n zwakke plek, dan horen wij dat graag van u, zodat wij snel gepaste maatregelen kunnen nemen. Daardoor kunnen wij de privacy van onze cliënten en medewerkers beter beschermen. Wij vragen u:

- Uw bevindingen te mailen naar [fg@ZGR.nl](mailto:fg@ZGR.nl),
- Het probleem niet te misbruiken door bijvoorbeeld meer data te downloaden dan nodig is om het lek aan te tonen of gegevens van derden in te kijken, verwijderen of aanpassen,
- Het probleem niet met anderen te delen totdat het is "opgelost",
- Alle vertrouwelijke gegevens die zijn verkregen via het lek direct na het dichten van het lek te wissen,
- Geen gebruik te maken van aanvallen op fysieke beveiliging, social engineering, distributed denial of service, spam of applicaties van derden, en
- Voldoende informatie te geven om het probleem te reproduceren zodat wij het zo snel mogelijk kunnen oplossen. Meestal is het IP-adres of de URL van het getroffen systeem en een omschrijving van de kwetsbaarheid voldoende, maar bij complexere kwetsbaarheden kan meer nodig zijn.

Wij beloven het volgende:

- Wij reageren binnen 2 weken op uw melding. U krijgt van ons een beoordeling van de melding en een verwachte datum voor een oplossing.
- Wij ondernemen geen juridische stappen aangaande uw melding, mits u zich aan bovenstaande voorwaarden houdt.
- Wij behandelen uw melding vertrouwelijk en delen uw persoonlijke gegevens zonder uw toestemming niet met derden.
- Wij houden u op de hoogte van de status van de kwetsbaarheid.
- In berichtgeving over het gemelde probleem zullen wij, indien u dit wenst, uw naam vermelden als de ontdekker. Wij streven ernaar om alle kwetsbaarheden zo snel mogelijk op te lossen. Wij worden graag betrokken bij een eventuele publicatie over het probleem nadat het is opgelost.

## **Klachten, melden datalekken of verzoek om informatie**

U heeft ook altijd het recht een klacht in te dienen over het gebruik van persoonsgegevens door ZGR. Dit kan bij verschillende partijen:

- Bij vragen of een verzoek met betrekking tot uw dossier kunt u terecht bij het Klantkompas. Kerkstraat 3, 8102 EA Raalte. Telefoonnummer: 0572-744050, e-mailadres: [info@zgr.nl](mailto:info@zgr.nl). Wanneer u bezwaar heeft tegen een bepaalde informatie-uitwisseling, kunt u dit aangeven bij uw zorgmedewerker of voorgenoemde centra.
- Bij de privacyfunctionaris (contactgegevens onderaan deze verklaring)
- Bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Als u een verzoek doet zullen we allereerst beoordelen of we uw verzoek in behandeling kunnen nemen. We kunnen besluiten uw verzoek niet in behandeling nemen als we uw identiteit niet voldoende kunnen vaststellen. Zo kunnen we u vragen om u fysiek te legitimeren bij een ZGR-locatie; als u dat niet doet kunnen we uit veiligheidsoogpunt weigeren u inzage te geven in gegevens waarvan wij niet weten of die van u zijn. Ook kunnen we een verzoek weigeren als we vanwege wettelijke redenen (bijvoorbeeld een lopende rechtszaak) niet kunnen/mogen voldoen aan een verzoek. Als we uw verzoek in behandeling hebben genomen, zijn er situaties mogelijk waarin wij uw verzoek alsnog moeten weigeren. Wij zullen een verzoek bijvoorbeeld moeten weigeren als de bescherming van de rechten van derden zwaarder weegt: Dit kan voorkomen in gevallen dat uw inzageverzoek ook persoonsgegevens van andere personen bevat. Als we uw verzoek afwijzen, zullen we schriftelijk motiveren waarom we niet aan het verzoek kunnen voldoen. Het kan gebeuren dat u het niet eens bent met onze beslissing op een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of verzet. In dat geval heeft u het recht om een klacht neer te leggen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Privacy functionaris**

ZGR heeft een privacy functionaris om toe te zien op de bescherming van uw gegevens. De naam van betrokken medewerker is Tjalle ter Stege en hij is voor cliënten, medewerkers, sollicitanten, uitzendkrachten, personeel niet in loondienst en vrijwilligers van ZGR per mail te bereiken via [t.terstege@zgr.nl](mailto:t.terstege@zgr.nl). Heeft u een (mogelijk) datalek gesignaleerd, dan kan dat per mail worden gemeld aan datzelfde mailadres. Voorbeelden van mogelijke datalekken zijn het naar een verkeerd mailadres versturen of het op een verkeerd mailadres ontvangen van een rapportage met daarin persoonsgegevens, of het vinden of verliezen van een laptop, telefoon of usb-stick met persoonsgegevens. Het gaat in beide voorbeelden om persoonsgegevens van relaties van ZGR.

### **Wijzigingen privacyverklaring**

Deze privacyverklaring kan wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De meest actuele privacyverklaring vindt u altijd op [www.ZGR.nl](http://www.ZGR.nl). ZGR raadt u aan deze verklaring af en toe opnieuw te raadplegen, zodat u van wijzigingen op de hoogte bent. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de privacyverklaring. Deze privacyverklaring is versie 0.2 en is gepubliceerd op 17 juli 2020.