



PRIVACYREGLEMENT





INLEIDING

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige, betrouwbare en veilige zorg en dienstverlening is uitermate belangrijk voor Cultura Zorg. Wij - de directie - hebben ter bescherming van de privacy van de betrokkenen een reglement opgesteld waarmee wordt voldaan aan de regels voor de registratie van persoonsgegevens en de verwerking daarvan. In dit reglement zijn ook de rechten van betrokkenen omtrent registratie van hun persoonsgegevens opgenomen.

De directie van Cultura Zorg neemt de wettelijke vereisten in acht, zoals onder andere vastgelegd in:

- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Zorgverzekeringswet (ZVW);
- Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Wij zien het als onze verantwoordelijkheid en zijn ons bewust van de behoefte aan en het recht op privacy en veiligheid van de gegevens van betrokkenen. In dit privacyreglement laten wij weten op welke wijze Cultura Zorg persoonsgegevens verkrijgt, welke gegevens zij bewaart, wie toegang tot deze gegevens heeft, aan wie deze worden verstrekt en welke rechten betrokkenen hebben. Wij leggen deze verplichtingen ook op aan partijen die persoonsgegevens voor ons verwerken. Uw gegevens zijn veilig bij ons en wij zullen deze gegevens altijd netjes gebruiken.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u via het nummer zoals op de website vermeld contact opnemen met Cultura Zorg.

ARTIKEL 1: BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Bij de hiernavolgende definities is zoveel als mogelijk aansluiting gezocht bij de betekenis die daaraan wordt toegekend in de AVG. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet dient de betekenis te worden afgeleid uit de AVG.

1. **De onderneming:** Cultura Zorg
2. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
3. **Persoonsregistratie:** een samenhangende verzameling (geautomatiseerd dan wel niet geautomatiseerd) van op verschillende personen betrekking hebbende gegevens, waaronder in ieder geval 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 gegevens.
4. **Bestand:** elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
5. **Verantwoordelijke:** degene die alleen of samen met anderen het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Verantwoordelijke kan zijn een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een bestuursorgaan.
6. **Bewerker van de persoonsregistratie:** degene, die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
7. **Betrokkene:** degene over wie persoonsgegevens in de personenregistratie zijn opgenomen.
8. **Derde:** ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke of enig persoon die namens de verantwoordelijke gerechtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
9. **Ontvanger:** degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.
10. **Toestemming van de betrokkene:** elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.



11. **Verstrekken van persoonsgegevens:** het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
12. **Verzamelen van persoonsgegevens:** het verkrijgen van persoonsgegevens.
13. **Autoriteit Persoonsgegevens:** de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) die toezicht houdt op de verwerking van persoonsgegevens in Nederland, zoals bedoeld volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

ARTIKEL 2: BEREIK

1. Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Het is eveneens van toepassing op de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen
2. Dit reglement is van toepassing binnen Cultura Zorg en heeft betrekking op de verwerkingen van persoonsgegevens van voornamelijk cliënten, maar is daar waar nodig ook van toepassing op medewerkers

ARTIKEL 3: DOEL VAN PERSOONSREGISTRATIE

Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, verder te noemen AVG.

ARTIKEL 4: TOESTEMMING

1. Bij verkrijging van persoonsgegevens buiten betrokkene om wordt betrokkene vooraf toestemming gevraagd.
2. Aan de betrokkene wordt toestemming gevraagd om in overleg te kunnen treden en/of informatie uit te wisselen met instanties die toezicht op de zorg houden, de zorg financieren en/of andere relevante instanties, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en verwijzers.

ARTIKEL 5: VERTEGENWOORDIGING BETROKKENE

1. Als de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien nog niet heeft bereikt of indien de betrokkene meerderjarig is en onder curatele is gesteld, dan wel er ten behoeve van de betrokkene een mentorschap is ingesteld, is in de plaats van de toestemming van de betrokkene de toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist. De toestemming wordt schriftelijk vastgelegd. Indien de betrokkene een schriftelijk machtiging heeft afgegeven ter zake diens vertegenwoordiging jegens verwerker, dan is mede toestemming door de schriftelijk gemachtigde vereist.
2. Een toestemming kan door de betrokkene, diens schriftelijk gemachtigde of zijn wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.

ARTIKEL 6: BEVEILIGING

1. Cultura Zorg is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van dit reglement en voor de juistheid en de volledigheid van de opgenomen gegevens.
2. Cultura Zorg draagt er zorg voor dat persoonsgegevens afdoende worden beveiligd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiertoe legt Cultura Zorg passende



- technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. In ieder geval wordt, gelet op de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gegarandeerd.
3. Cultura Zorg draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan één of meer medewerkers, welke werkzaam is/zijn voor de verantwoordelijke. De medewerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van de verantwoordelijke. Wij nemen de volgende maatregelen:
 - Alle personeelsleden hebben eigen inloggegevens. Op die manier worden uw persoonsgegevens afgeschermd;
 - Wij nemen fysieke maatregelen zoals sloten en kluizen voor toegangsbescherming van de dossiers waarin persoonsgegevens opslagen zijn.

ARTIKEL 7: INHOUD PERSOONSgegevens

De persoonsgegevens kunnen bestaan uit de volgende gegevens:

- personalia (inclusief personalia van een eventueel wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van betrokkene);
- identificatienummer/burgerservicenummer (BSN);
- adres en telefoonnummer;
- geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat;
- zorginhoudelijke gegevens;
- financiële en administratieve gegevens.

Voorts kunnen in de registratie van de persoonsgegevens de navolgende gegevens worden opgenomen:

- gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij;
- gegevens betreffende zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor en/of uitvoeringsinstelling.

ARTIKEL 8: DOELEINDEN REGISTRATIE EN VERWERKING

1. Het registreren van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in zoverre dit noodzakelijk is voor een verantwoorde zorgverlening aan betrokkenen.
2. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste en doelmatige zorgverlening door Cultura Zorg teneinde productiegegevens te kunnen vastleggen, voor de financiële afhandeling van de geleverde zorg en voor statistische doeleinden ter zake van de zorgverlening door Cultura Zorg
3. Persoonsgegevens van betrokkenen worden slechts verwerkt indien:
 - de betrokkene hiertoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend;
 - de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van een betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
 - de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
 - de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang van de betrokkene prevaleert.
4. De persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en deze worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
5. Registreren, verzamelen en gebruiken van gegevens wordt uitgevoerd volgens de wettelijke regelingen en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).



ARTIKEL 9: VERSTREKKEN PERSOONSgegevens

1. Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van de verantwoordelijke die deze in het kader van hun taakuitoefening c.q. dienstverlening mogen ontvangen en indien zulks in overeenstemming is met de in artikel 8 vermelde doeleinden.
2. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien zulks noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of indien zulks noodzakelijk is voor het doel van de registratie. Onder deze derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Ministerie van VWS).

ARTIKEL 10: TOEGANG TOT DE REGISTRATIE VAN PERSOONSgegevens

1. Uitsluitend personen binnen de organisatie van de verantwoordelijke die daartoe zijn aangewezen door de directie van de verantwoordelijke en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens.
2. Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie van de verantwoordelijke en de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de cliëntenadministratie. Voor iedere gebruiker geldt een specifieke bevoegdheid ten aanzien van het invoeren, wijzigen en verwijderen van gegevens. Bovendien heeft iedere gebruiker zich ten aanzien van de persoonsgegevens schriftelijk tot geheimhouding verplicht

ARTIKEL 11: BEWARING PERSOONSgegevens

1. De persoonsgegevens van een betrokkene vallend onder de WGBO worden gedurende 15 jaar bewaard te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening.
2. De gegevens niet vallend onder het eerste lid van dit artikel worden niet langer bewaard dan nodig is.
3. Medicatie toedieningslijsten dienen 2 jaar bewaard te worden. De cliënt is verplicht de lijsten in het cliëntdossier te bewaren en bij een teveel aan lijsten de organisatie te verzoeken de lijsten te beheren in een archiefdossier bij de cliënt gedurende de periode dat zorg en ondersteuning gegeven wordt aan de cliënt. De cliënt kan de lijsten opsturen of langsbrengen op het kantoor van de organisatie.
4. Wanneer er op het gebied van medicatie een incident is voorgevallen waardoor de afgesproken toediening of aanrijking is verstoord dan dienen de toedieningslijsten 15 jaar te worden bewaard. Wanneer er sprake is geweest van volledige overname medicatiebeheer worden de medicatiegegevens ook 15 jaar bewaard.
5. Binnen 1 jaar na het verstrijken van de geldende bewaartermijn als in dit artikel bepaald worden de gegevens op een verantwoorde manier uit de registratie verwijderd c.q. vernietigd.
6. Financiële gegevens worden 7 jaar bewaard na vervaardiging.
7. Personeelsgegevens worden 2 jaar bewaard na einde dienstverband.

ARTIKEL 12: VERBAND MET ANDERE REGISTRATIES

1. Binnen de organisatie van de verantwoordelijke bestaat er een verband tussen de registratie van persoonsgegevens met de persoonsregistratie ter zake van de archivering van dossiers en bestanden en met de registraties van persoonsgegevens betreffende verschillende soorten zorgdienstverlening naar financieringsbron (Wlz, Zvw, Wmo, PGB e.d.).
2. Ten behoeve van het opvragen van relevante gegevens van betrokkenen dan wel het verstrekken daarvan bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van



verantwoordelijke een verband met de registraties van de Belastingdienst, zorgverlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen, zorgverzekeraars, zorgkantoren en de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

ARTIKEL 13: VERSTREKKING (IDENTITEITS)GEGEVENS AAN BETROKKENEN

1. Indien persoonsgegevens direct bij de betrokkene worden verkregen deelt de verantwoordelijke vóór het verkrijgen van de persoonsgegevens aan de betrokkene zijn identiteit mede en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.
2. In het geval persoonsgegevens door Cultura Zorg worden verkregen van een ander dan betrokkene, deelt Cultura Zorg aan de betrokkene haar identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede en wel op het moment van vastlegging van de gegevens dan wel op het moment dat de gegevens aan een derde worden verstrekt indien zij daarvoor zijn bestemd, een en ander behoudens het geval dat betrokkene daarvan reeds op de hoogte is
3. De hiervoor bedoelde mededeling aan betrokkene vindt niet plaats indien mededeling aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, alsmede indien de vastlegging of de verstrekking van de gegevens wettelijk is voorgeschreven. Alsdan legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast in zijn dossier.

ARTIKEL 14: RECHTEN VAN BETROKKENEN, RECHT OP INZAGE, RECHT OP CORRECTIE, RECHT OP VERWIJDERING (VERGETELHEID)

1. De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke te verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt zulks uiterlijk 4 weken na een daartoe strekkend verzoek aan betrokkene mede en indien de bedoelde gegevens worden verwerkt houdt de mededeling van de verantwoordelijke een overzicht van de gegevens, het doel van de verwerking daarvan alsmede de herkomst van de gegevens. Verstrekking van de gegevens kan door de verantwoordelijke worden geweigerd indien zulks noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een derde.
2. De betrokkene heeft het recht om kosteloos een elektronisch afschrift van het dossier te krijgen. Betrokkene heeft zo altijd toegang tot het meest actuele elektronisch dossier. Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van het elektrisch dossier via Thuiszorgplanner kan inzage in het dossier worden verleend via een USB-stick. Betrokkene kan met redelijke tussenpozen verzoek tot inzage elektrisch dossier via een USB-stick indienen. Onder redelijke tussenpozen wordt een periode van drie maanden verstaan.
3. De betrokkene heeft het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar opgenomen persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig zijn of niet ter zake dienend zijn. De verantwoordelijke dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor te geven, tenzij zulks in redelijkheid niet mogelijk is. Zulks is in redelijkheid niet mogelijk als er nog actief zorg wordt geboden en voor die zorg de persoonsgegevens van belang zijn voor de goede en verantwoorde veilige uitvoering van de zorg. Noch als er sprake is van een klacht of calamiteit.
4. De betrokkene heeft binnen de AVG het recht de verantwoordelijke te verzoeken de door haar bewaarde persoonsgegevens te vernietigen. De verantwoordelijke dient hieraan binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van betrokkene gehoor te geven, zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 11. De verantwoordelijke kan de vernietiging van de gegevens weigeren indien de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een derde, alsmede indien een wettelijk voorschrift zich daartegen verzet.
5. U kunt een verzoek indienen inzage en toegang te krijgen tot uw gegevens om die doelgericht te kunnen delen met en doorgeven aan andere organisaties, bijvoorbeeld als de zorg wordt overgenomen. Dit wordt dataportabiliteit genoemd.



6. Een verzoek tot verwijdering of vernietiging door betrokkene als in dit artikel bedoeld kan tot gevolg hebben dat de verantwoordelijke alsdan niet meer over voldoende gegevens beschikt – bijvoorbeeld in het kader van de indicatiestelling van de zorg – om op verantwoorde wijze zorg te verlenen. Alsdan kan de verantwoordelijke verlening van de zorg aan de betrokkene weigeren. Bij een verzoek tot verwijdering of vernietiging zal de verantwoordelijke de betrokkene hierop wijzen.

ARTIKEL 15: DATALEKKEN

1. Er is sprake van een datalek als persoonsgegevens terechtkomen op een plek waar ze niet behoren te zijn, bijvoorbeeld doordat ze verloren zijn geraakt of door onbevoegden kunnen worden ingezien, of niet op de juiste manier vernietigd zijn.
2. Cultura Zorg doet er alles aan om datalekken te voorkomen. Dat doet Cultura Zorg door binnen de organisatie voortdurend aandacht te vragen voor dit onderwerp, bijvoorbeeld via teamoverleggen en werkoverleggen.
3. Mocht er toch sprake zijn van een datalek, dan wordt dit gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wanneer het datalek een hoog risico meebrengt voor de rechten en vrijheden van betrokkene(n), brengt Cultura Zorg de personen hiervan schriftelijk op de hoogte. Als u het vermoeden heeft dat er sprake is van een datalek van uw persoonsgegevens, kunt u hiervan een melding maken bij Cultura Zorg. U kunt hiervoor contact opnemen met ons kantoor per e-mail via info@culturazorg.nl of telefonisch op 0180 448 017.

ARTIKEL 16: KLACHTEN

1. In het geval een betrokkene van mening is dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht of onvrede heeft ter zake van de opgenomen persoonsgegevens, kan betrokkene schriftelijk zijn klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Naam: Buket Altun
E-mailadres: klachten@culturazorg.nl
Telefoonnummer: 06 39 32 37 77

2. De afhandeling van klachten wordt beschreven in het klachtenreglement. Het klachtenreglement vindt u op onze website.
3. Indien een betrokkene - al dan niet na behandeling van diens klacht of onvrede bij de verantwoordelijke als bedoeld in lid 1 van dit artikel - van mening blijft dat de verantwoordelijke dit reglement niet juist naleeft, kan betrokkene diens klacht ter behandeling indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor de wijze waarop zulks geschiedt wordt verwezen naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>, dan wel kan betrokkene een brochure c.q. inlichtingen opvragen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
4. Als er sprake is van een aangekondigde of lopende klacht volgens bovenstaande beschrijving, kunnen wij niet aan verzoeken doen tot correctie en verwijdering van het dossier in verband met mogelijk gevraagd verweer.

ARTIKEL 17: SLOTBEPALING

1. Iedere betrokkene ontvangt op verzoek een afschrift van dit privacyreglement.
2. Dit privacyreglement wordt vastgesteld door de directie van Cultura Zorg en kan te allen tijde door haar worden gewijzigd.
3. In alle gevallen waarin dit privacyreglement niet voorziet, beslist de directie van Cultura Zorg.