

# Privacyverklaring cliënten (Versie 1)

## Privacyverklaring cliënten

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van cliënten door Stichting Sevagram Zorgcentra (KVK 41073449), gevestigd aan de Henri Dunantstraat 3, 6419 PB Heerlen ('Sevagram').

### 1. Waarom deze privacyverklaring?

Sevagram hecht grote waarde aan de bescherming van de privacy van haar cliënten en wil hierover open, eerlijk en transparant zijn. In dat kader vinden wij het belangrijk dat u precies weet welke persoonsgegevens Sevagram verzamelt en voor welke doeleinden deze persoonsgegevens worden gebruikt. In deze privacyverklaring beschrijven wij dat op een zo overzichtelijk mogelijke manier. Sevagram staat er voor dat uw persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') worden verwerkt.

### 2. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens betreft alle informatie met betrekking tot geïdentificeerde of identificeerbare (natuurlijke) personen. Hierbij kan worden gedacht aan informatie zoals (maar niet beperkt tot) NAW-gegevens, BSN-nummers of gegevens over uw gezondheid.

### 3. Wat is verwerken?

Met verwerken wordt bedoeld het verzamelen en gebruiken van persoonsgegevens door Sevagram. Het wettelijk begrip 'verwerken' uit de AVG is een zeer breed begrip en omvat in feite alles wat een organisatie met persoonsgegevens kan doen. Hierbij kan worden gedacht aan (maar niet beperkt tot) het verzamelen, opslaan, doorsturen of verwijderen van persoonsgegevens.

### 4. Welke persoonsgegevens verwerkt Sevagram van u?

Sevagram verwerkt uw persoonsgegevens vanwege de met u afgesloten (behandel)overeenkomst en wettelijke verplichtingen die daarbij horen. In dit kader verwerkt Sevagram de volgende persoonsgegevens van u:

- Naam, adres en contactgegevens (NAW-gegevens);
- Burgerservicenummer (BSN);
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Geboorteplaats/-land;
- Nationaliteit;
- Gegevens over uw gezondheid (medische en overige zorginhoudelijke gegevens);
- Verzekering gegevens (Wlz, Zvw en Wmo);
- E-mailadres (indien van toepassing);
- Telefoonnummer (indien van toepassing);
- Financiële gegevens (zoals IBAN/bankrekeningnummer); en

- Eventuele camerabeelden (enkel ten behoeve van veiligheidsdoeleinden of zorgtechnologie).

## 5. Voor welke doeleinden verwerkt Sevagram uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden door Sevagram verwerkt voor de volgende doeleinden:

- Het uitvoeren van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst(en);
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals WGBO, Wkkgz, fiscale en administratieve verplichtingen);
- Het uitvoeren van administratieve werkzaamheden die benodigd zijn;
- Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen;
- Om u te informeren over nieuwe producten en/of diensten van Sevagram;
- De afhandeling van uw vraag tot informatie;
- Het behandelen van klachten, geschillen en/of het uitvoeren van de accountsantscontrole;
- Het uitvoeren van (klant)tevredenheidsonderzoeken;
- Voor het verzenden van digitale nieuwsbrieven; en
- Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening (waaronder het aanleveren van geanonimiseerde gegevens aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en andere uitvoerende instanties zoals het RIVM); en
- Diefstalpreventie en het beschermen van Sevagram en haar cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.

U bent niet altijd verplicht om de gevraagde persoonsgegevens met Sevagram te delen. Wanneer Sevagram om uw persoonsgegevens vraagt dan zullen wij per situatie kenbaar maken of u verplicht bent deze persoonsgegevens. Als het niet verplicht is, zal Sevagram aangeven wat de (mogelijke) gevolgen zijn als u deze gegevens niet met ons deelt. Sevagram zal enkel de persoonsgegevens (op)vragen die noodzakelijk zijn om de hierboven beschreven doeleinden uit te voeren.

Voor het uitvoeren van de genoemde doelstellingen vindt er geen automatische besluitvorming of profilering plaats op basis van uw persoonsgegevens. Als Sevagram voornemens is uw persoonsgegevens voor andere dan de hierboven genoemde doeleinden te verwerken, zal Sevagram daar voorafgaand aanvullend toestemming voor vragen.

## 6. Rechtsgrond van de verwerkingen

Sevagram mag voor de hierboven beschreven doeleinden alleen persoonsgegevens opvragen als daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. De volgende grondslagen geven Sevagram het recht om de beschreven persoonsgegevens voor de beschreven doeleinden op te vragen.

### 6.1 Uitvoering behandelovereenkomst

De meeste persoonsgegevens worden gevraagd omdat Sevagram met u een behandelovereenkomst afsluit. Deze persoonsgegevens zijn nodig zodat Sevagram uw wensen en behoeften het best in kaart te kunnen brengen. Sevagram verwerkt bijvoorbeeld uw medische gegevens om uw behandeling zo goed als mogelijk vorm te geven.

### 6.2 Voldoen aan wettelijke plicht

Het kan ook zijn dat Sevagram persoonsgegevens van u vraagt omdat er in een wet is vastgelegd dat Sevagram verplicht is deze persoonsgegevens te registreren. Als dit het geval is, is er sprake van een wettelijke plicht. Een voorbeeld hiervan is het opvragen en registreren van uw BSN-

nummer. Deze verplichting staat beschreven in de “Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg”.

### 6.3 Toestemming

In sommige gevallen mag Sevagram alleen persoonsgegevens verwerken als u daar toestemming voor geeft. Het geven van toestemming moet volledig vrijwillig zijn en u mag geen negatieve gevolgen ervaren als u besluit geen toestemming te geven. Als Sevagram u vraagt om persoonsgegevens te delen op basis van uw toestemming, dan wordt u hier vooraf over geïnformeerd en legt Sevagram uw toestemming schriftelijk vast. Voorbeelden waar Sevagram toestemming voor vraagt zijn het maken en publiceren van foto's of videobeelden van u op social media, of het gebruik van uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.

### 6.4 Bescherming vitaal belang

De bescherming van het vitaal belang is een grondslag die van toepassing is als uw gezondheid in gevaar is en waarbij u (of uw vertegenwoordiger) niet om toestemming gevraagd kan worden. In een noodsituatie kan het zo zijn dat medewerkers van Sevagram snel moeten handelen omdat uw gezondheid in gevaar is. Zonder het vragen van toestemming (omdat dit te lang kan duren of niet mogelijk is), mogen deze medewerkers uw persoonsgegevens delen met andere (zorgverleners) om het gevaar voor uw gezondheid zo klein mogelijk te houden.

### 6.5 Gerechtvaardigd belang

Tot slot worden persoonsgegevens door Sevagram verwerkt omdat er een gerechtvaardigd belang is. Een gerechtvaardigd is van toepassing als er geen andere grondslag van toepassing is, maar het doel zo belangrijk is dat Sevagram persoonsgegevens toch mag opvragen en/of registreren. Bij Sevagram zijn de doelen die vallen onder het gerechtvaardigd belang vooral gericht op de veiligheid van medewerkers, cliënten en/of bezoekers. Hierbij wordt streng bekeken, en periodiek geëvalueerd, of er sprake is van een gerechtvaardigd belang. Als dit het geval is zal Sevagram alleen noodzakelijke persoonsgegevens gebruiken voor de uitvoering van het doel. De hierboven beschreven doeleinden die het gerechtvaardigd belang als grondslag hebben zijn:

- Beveiliging van gebouwen en het omliggende terrein van Sevagram;
- Diefstalpreventie en het beschermen van Sevagram en haar cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers; en
- Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening (waaronder het aanleveren van geanonimiseerde gegevens aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en andere uitvoerende instanties zoals het RIVM).

Als u het niet eens bent met het verwerken van uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van de doelstellingen die onder het gerechtvaardigd belang vallen, kunt u zich verzetten op grond van het "recht van bezwaar". Meer informatie over dit recht vindt u verderop in deze verklaring.

## 7. Toegang tot en delen van persoonsgegevens (met derden)

Uw persoonsgegevens worden door Sevagram zorgvuldig verwerkt. Zo maken wij uw persoonsgegevens intern enkel beschikbaar voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers die uw gegevens nodig hebben. Daarnaast hebben alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van Sevagram in de gesloten (arbeids)overeenkomst getekend voor een geheimhoudingsplicht. Verder deelt Sevagram uw gegevens in principe niet met anderen, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening of als daar een wettelijke verplichting voor is. Uitsluitend als Sevagram hiertoe wettelijk verplicht is worden persoonsgegevens verstrekt aan overheidsinstanties, toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

Daarnaast worden veel diensten tegenwoordig door Sevagram uitbesteed aan externe partijen. Als deze diensten bijdragen aan het uitvoeren van de genoemde doeleinden in deze privacyverklaring dan is er sprake van een verwerker. Hierbij kan gedacht worden aan externe dienstverleners of leveranciers van, bijvoorbeeld, het cliëntdossier of het medicatie voorschrijfsysteem. Met deze verwerkers maakt Sevagram duidelijke afspraken over hun verplichtingen en bevoegdheden. Hierbij worden ook technische en organisatorische maatregelen afgesproken om te borgen dat uw gegevens uitsluitend worden verwerkt voor de juiste doeleinden. De gemaakte afspraken legt Sevagram per leverancier vast in een verwerkerovereenkomst. Sevagram werkt uitsluitend met externe partijen binnen de Europese Unie die voldoende privacywaarborgen bieden omdat zij gebonden zijn aan dezelfde wet- en regelgeving onder de AVG.

## 9. Bewaartermijnen

Sevagram bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de verwerking van de hierboven omschreven doeleinden, tenzij deze gegevens op basis van een wettelijke bewaarplicht langer bewaard dienen te worden. De (wettelijk verplichte) bewaartermijn voor alle persoonsgegevens heeft Sevagram overzichtelijk gemaakt in het document overzicht bewaartermijnen.

## 9. Beveiliging van gegevens

Sevagram gaat uiterst zorgvuldig om met persoonsgegevens en treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens voldoende te beveiligen. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging. Sevagram stelt dit periodiek bij wanneer dit nodig is en maken hierover contractueel afspraken over met onze leveranciers en verwerkers.

## 10. Rechten van betrokkenen

Sevagram informeert u hieronder over de rechten die u heeft onder de AVG. Een verzoek voor het uitoefenen van één of meerdere van deze rechten kunt u indienen bij uw contactpersoon op de locatie of via het mailadres [privacydesk@sevagram.nl](mailto:privacydesk@sevagram.nl). Een verzoek zal in principe binnen één maand worden beantwoord, tenzij het verzoek (omdat het een complex verzoek is) meer tijd zal kosten. In dat geval zal de termijn verlengd kunnen worden tot drie maanden. Indien dit het geval is zal Sevagram u hiervan op de hoogte stellen en aangeven waarom het langer duurt om uw verzoek te beoordelen. Verder kan Sevagram bij alle vragen/verzoeken vragen om nader bewijs van uw identiteit. Dit doen wij om te voorkomen dat wij persoonsgegevens aan een verkeerde persoon of partij verstrekken, of ten onrechte wijzigingen aanbrengen in uw persoonsgegevens.

### 10.1 Recht op inzage of kopie

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die Sevagram van u verwerkt (bijvoorbeeld het cliëntdossier, met uitzondering van de persoonlijke aantekeningen van de zorgverleners). Op verzoek zal Sevagram een eerste kosteloze (digitale) kopie van uw persoonsgegevens aan u verstrekken.

### 10.2 Recht op correctie of verwijdering

Als Sevagram onjuiste gegevens van u verwerkt kunt u ons altijd vragen om deze gegevens te laten corrigeren of te verwijderen. Voor het corrigeren van heeft Sevagram dan wel de juiste persoonsgegevens nodig. Let wel: dit recht betreft enkel het corrigeren van feitelijk onjuiste persoonsgegevens. Het recht op correctie betekent niet dat bijvoorbeeld een gestelde diagnose of gerapporteerde observatie mag worden gewijzigd. Als u (of uw vertegenwoordiger) het niet eens

is met deze diagnose of rapportage heeft u wel het recht om een verklaring aan het dossier te laten toevoegen waarin u uw afwijkende visie kenbaar maakt.

### **10.3 Recht op vergetelheid/verwijdering/beperking van persoonsgegevens**

Als het voor Sevagram niet noodzakelijk is om bepaalde persoonsgegevens te verwerken, kunt u ons vragen om te stoppen met het verwerken van deze gegevens (of dit te beperken), dan wel uw persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk te wissen. Let wel: dit is geen absoluut recht. Sevagram hoeft op grond van de wet niet altijd te voldoen aan het ingediende verzoek. Dit is het geval als er een wettelijke plicht is of indien Sevagram overtuigd is van een gerechtvaardigd belang.

### **10.4 Recht van bezwaar**

Voor zover de verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op één of meerdere gerechtvaardigde belangen (en niet op andere verwerkingsgronden) die hierboven zijn genoemd, heeft u op basis van uw persoonlijke situatie het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking.

### **10.5 Recht op beperking**

U heeft onder omstandigheden het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Sevagram de verwerking van uw gegevens tijdelijk "bevriest". U kunt dit recht uitoefenen in vier situaties:

1. In afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek;
2. Indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden, maar u geen verwijdering wenst;
3. Indien Sevagram de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens wel nodig heeft voor de voorbereiding op een rechtszaak; en
4. In afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

### **10.6 Recht om gegevens over te dragen**

U heeft het recht om de door u aan Sevagram verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten (behandel)overeenkomst. Het recht geldt bovendien alleen voor de gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor een papieren verwerking). U bent vrij die gegevens vervolgens te verstrekken aan een andere partij.

### **10.7 Intrekken van toestemming**

Indien u toestemming heeft gegeven voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens, kunt u deze toestemming te allen tijde eenvoudig weer intrekken. Let wel: het intrekken van toestemming geldt niet met terugwerkende kracht. Het intrekken van toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking. Vanaf het moment van intrekking zal Sevagram de betreffende persoonsgegevens niet langer verwerken op basis van die toestemming.

## **11. Contact**

In geval van vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door Sevagram kunt u contact opnemen met de Privacydesk van Sevagram. Deze is te bereiken via: [privacydesk@sevagram.nl](mailto:privacydesk@sevagram.nl) Wij komen dan graag met u in contact om uw vragen te beantwoorden.

Het kan zijn dat u, ondanks de zorgvuldige aanpak van Sevagram, een klacht heeft over de wijze waarop Sevagram uw persoonsgegevens verwerkt en/of met uw rechten omgaat. Hierover kunt u in eerste instantie een klacht indienen bij de Functionaris Gegevensbescherming (deze is niet in

dienst van Sevagram en daarmee onafhankelijk). De Functionaris Gegevensbescherming is te bereiken via [FG@sevagram.nl](mailto:FG@sevagram.nl).

Mocht contact met de Functionaris Gegevensbescherming niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u ook een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens ('AP'). De AP houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens door organisaties. De contactgegevens van de AP zijn te vinden op de website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## 12. Wijzigingen

Sevagram behoudt zich het recht voor om deze Privacyverklaring periodiek aan te passen. Te allen tijde zal de meest recente versie van deze Privacyverklaring, welke is gepubliceerd in Zenya en op de Sevagram website, van toepassing zijn. Betreft het een belangrijke wijziging dan zullen wij u (of uw vertegenwoordiger) hiervan op de hoogte brengen.