

Privacyverklaring voor cliënten KwadrantGroep

18 februari 2019, V3.0

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Privacy voor cliënten.....	3
2.1	Wat en waarom?	3
2.2	Wetenschappelijk onderzoek.....	4
2.3	Uw bezoekers	4
2.4	Gegevens inzien	4
2.5	Gegevens wijzigen	5
2.6	Gegevens vernietigen	5
3.	Privacy voor contactpersonen en vertegenwoordigers	6
4.	Privacy voor bezoekers aan de Kwadrant websites	6
4.1.	Cookies	7
5.	Klachten of vragen?	7

1. Inleiding

Bij de KwadrantGroep en haar organisatieonderdelen Elkander, De Friese Wouden, Palet, pluZ, Zorgmaatwerk en KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp hechten we veel waarde aan privacy. We vinden het belangrijk om de gegevens van onze cliënten zo goed mogelijk te beschermen. Dat is onderdeel van ons dagelijks werk.

Als u cliënt bij ons bent verwerken we persoonsgegevens van u. Dit gebeurt ook als u meedoet aan wetenschappelijk onderzoek, contactpersoon bent van een cliënt of onze website bezoekt. Wat dit precies inhoudt, waarom we dit doen en wat uw rechten zijn, leest u in dit document.

In dit document wordt de term 'zorgverlener' genoemd; hiermee bedoelen we alle personen die bij uw zorg betrokken zijn. Denk aan de huishoudelijke hulp, begeleider, behandelaar, verzorgende of (wijk)verpleegkundige.

2. Privacy voor cliënten

Zodra u bij de KwadrantGroep wordt ingeschreven als cliënt verwerken we uw persoonsgegevens. Met verwerken bedoelen we dat we uw gegevens bijvoorbeeld opslaan, aanvullen, verstrekken aan uw zorgverleners en, na verloop van tijd, ook weer verwijderen. Wanneer u zorg of hulp van ons ontvangt verwerken we uw zorg- en medische gegevens in uw zorgdossier of cliëntendossier.

2.1 Wat en waarom?

Uw gegevens hebben we nodig om de nodige zorg zo goed mogelijk aan u te verlenen. Iedere zorgverlener doet zijn of haar uiterste best om u de beste zorg te geven, daar staan wij voor! Ook uw zorggegevens, zoals wat u uw zorgverlener vertelt, uitslagen van onderzoeken, de diagnose, het zorgplan of de WMO-indicatie hebben we daarvoor nodig.

Behalve zorggegevens hebben we ook andere persoonsgegevens nodig, zoals uw naam, adres, geboortedatum en BSN. Dit hebben we nodig om u te kunnen identificeren en ervoor te zorgen dat we u niet verwarren met een andere cliënt. Voor alle gegevens geldt dat we niet méér gegevens verwerken dan we nodig hebben om u goede zorg te verlenen. We bewaren uw gegevens minimaal 15 jaar na het eindigen van de zorg of behandeling.

Alle zorgverleners en medewerkers die direct bij uw zorg zijn betrokken hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht en delen uw gegevens niet met anderen. Vinden we het toch van belang om uw gegevens met anderen te delen, dan bepaalt u dat en vragen we daarvoor uw toestemming. Slechts in spoedgevallen of noodsituaties kan het voorkomen dat we een ander besluit moeten nemen.

2.2 Wetenschappelijk onderzoek

In bepaalde gevallen gebruiken we gegevens voor onderzoek. U wordt daarover altijd geïnformeerd. Voor deelname aan een onderzoek vragen we altijd uw toestemming. Hiervoor gebruiken we een toestemmingsverklaring, welke u ontvangt via uw zorgverlener.

2.3 Uw bezoekers

Als u binnen een locatie van de KwadrantGroep verblijft vinden wij het heel belangrijk dat u zelf bepaalt wie u mag bezoeken en wie mag weten dat u daar verblijft. Als er voor u wordt gebeld naar het centrale telefoonnummer, verstrekken wij geen informatie over u, maar geven aan dat de beller met uzelf of uw contactpersoon contact op kan nemen. Ook aan bezoekers die aan de balie komen verstrekken wij alleen informatie over u als u daar toestemming voor heeft gegeven. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatie over of u bij de KwadrantGroep verblijft, op welke locatie, afdeling en in welke kamer.

Vóórdat u bij de KwadrantGroep wordt opgenomen vragen wij u of u wel of geen toestemming geeft voor het verstrekken van deze informatie. Uw toestemming geldt voor iedereen die bij ons aan de balie naar u vraagt, ook voor bijvoorbeeld een geestelijk verzorgende. In het geval u geen toestemming geeft óf het is door de situatie nog niet gelukt om uw toestemming te vragen dan verstrekken wij in verband met uw privacy géén informatie.

Mocht u via de Spoedeisende Hulp (SEH) van het ziekenhuis worden binnengebracht dan komt het wel eens voor dat een naaste of een familielid bij onze balie aangeeft niet te weten waar u bent. Op dat moment zal de balie deze persoon doorverwijzen naar de SEH van het betreffende ziekenhuis. Het is dan aan de medewerkers van de SEH om te bepalen of de gevraagde informatie verstrekt kan worden.

2.4 Gegevens inzien

U mag uw persoonsgegevens en uw volledige zorgdossier/cliëntendossier bij ons inzien. Dat kunt u aan uw zorgverlener vragen. Uw zorgverlener mag dit niet weigeren. De zorgverlener mag wel bepaalde delen afschermen als daar informatie in staat over iemand anders, zoals bijvoorbeeld een familielid. De zorgverlener hoeft ook geen inzage te geven in zijn of haar persoonlijke werkaantekeningen.

U mag een kopie vragen van uw zorgdossier, dit vraagt u schriftelijk aan bij de manager WWZ. U kunt ook een brief sturen naar de zorgadministratie van de KwadrantGroep. In de brief zet u uw handtekening en voegt u een kopie toe van uw identiteitsbewijs.

Adresgegevens Zorgadministratie:

KwadrantGroep
T.a.v. Klantadviescentrum
Postbus 181
9200 AD Drachten

Voor Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp kunt u uw verzoek opsturen naar de zorgadministratie van de Huishoudelijke Hulp:

KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp
T.a.v. Zorgadministratie
Burgemeester Wuiteweg 31
9203 KA Drachten

2.5 Gegevens wijzigen

U kunt uw persoonlijke gegevens laten wijzigen. Bijvoorbeeld als u bent verhuisd en uw adres bij ons niet meer klopt. Ook kunnen we een foutje hebben gemaakt in uw geboortedatum of uw naam verkeerd hebben geschreven. Het gaat daarbij om het wijzigen van feitelijke gegevens. Een diagnose of WMO-indicatie mag u bijvoorbeeld niet wijzigen. Wel mag u altijd uw eigen zienswijze toevoegen aan het dossier, net als de uitkomst van een second opinion.

Als u uw feitelijke gegevens wilt wijzigen of iets wilt toevoegen aan het dossier, geeft u dit aan bij uw zorgverlener. Uw zorgverlener zorgt er ook voor dat uw zienswijze of de second opinion aan uw dossier wordt toegevoegd.

2.6 Gegevens vernietigen

Het is mogelijk om uw dossier - conform wetgeving - te laten vernietigen. Dit geldt voor het gehele dossier of voor een gedeelte daarvan. Het verzoek om uw dossier te laten vernietigen dient u schriftelijk in bij het bestuurssecretariaat van de KwadrantGroep. In de brief zet u uw handtekening en voegt u een kopie toe van uw identiteitsbewijs.

Adresgegevens:

KwadrantGroep
T.a.v. Bestuurssecretariaat
Postbus 181
9200 AD Drachten

Voor Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp kunt u uw verzoek opsturen naar de zorgadministratie van de Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp :

KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp
T.a.v. Zorgadministratie
Burgemeester Wuiteweg 31
9203 KA Drachten

In principe moet De KwadrantGroep gehoor geven aan uw verzoek tot (gedeeltelijke) vernietiging van uw dossier. Dat geldt echter niet in alle gevallen. Als uw zorgverlener van mening is dat het overduidelijk in uw eigen belang is het dossier of delen daarvan toch te bewaren kan hij tot de conclusie komen dat het dossier niet vernietigd mag worden. Uw zorgverlener is namelijk gebonden aan zijn zorgplicht. Uw zorgverlener kan dan samen met u de vernietiging heroverwegen.

Uw zorgverlener mag vernietiging ook weigeren als hij op grond van een wet of voorschrift verplicht is het dossier een bepaalde tijd te bewaren. Als het bijvoorbeeld gaat om financiële gegevens over de facturatie van de zorg of huishoudelijke hulp zijn we verplicht deze 7 jaar te bewaren. Ook in het geval dat het voor iemand anders van groot belang is dat uw dossier bewaard blijft kan uw verzoek tot vernietiging worden geweigerd. De zorgverlener moet aan u kunnen motiveren waarom hij of zij uw dossier of delen daarvan niet wil vernietigen.

Bent u het daar niet mee eens en wilt u toch dat het dossier wordt vernietigd? Vraag dan uw zorgverlener om extra uitleg en ga met hem of haar in gesprek hierover. Ook kunt u bij De KwadrantGroep een klacht indienen. Meer informatie over onze klachtenprocedure vindt u op www.kwadrantgroep.nl/klachten.

3. Privacy voor contactpersonen en vertegenwoordigers

Als u geen cliënt bent van De KwadrantGroep kan het toch zijn dat we een beperkt aantal persoonsgegevens van u verwerken. Dit gebeurt alleen als dit nodig is om contact met u te kunnen opnemen. Dit is bijvoorbeeld het geval als u contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger wordt van onze cliënt of door het sturen van een e-mail naar ons. Deze gegevens zullen we niet langer bewaren dan nodig is. Bijvoorbeeld zolang uw naaste bij ons is opgenomen, of zolang als het duurt om uw vraag aan ons te beantwoorden. Zonder uw toestemming geven we uw gegevens niet aan derden.

4. Privacy voor bezoekers aan de website

Als u de website van de KwadrantGroep of van een van de merken Elkander, De Friese Wouden, Palet, pluZ, Zorgmaatwerk of KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp bezoekt verwerken we een beperkt aantal persoonsgegevens van u. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u uw gegevens achterlaat bij het invullen van een webformulier. Deze gegevens bewaren we niet langer dan nodig is. We geven uw gegevens niet aan derden zonder uw toestemming. Meer informatie over het verwerken van uw gegevens vindt u op de pagina 'Privacy' op de website van de KwadrantGroep of één van de merken.

4.1. Cookies

Onze websites gebruiken cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waarin informatie opgeslagen wordt zodat u die niet steeds hoeft in te vullen. Ook kunnen we zien dat u onze website weer bezoekt. We werken met verschillende cookies, namelijk:

- **Google Analytics:**
Een hulpmiddel om een duidelijk beeld te krijgen van onder andere de bezoekersstromen of de paginaweergaves op onze websites. Het draait allemaal om het verzamelen en gebruiken van statistieken.
- **Google Tag Manager:**
Een beheersysteem dat ervoor zorgt dat de website niet onnodig traag wordt en dat er altijd op de meest efficiënte manier gegevens verzameld worden.
- **Hotjar cookie:**
Een hulpmiddel om inzicht te krijgen waar gekeken en geklikt wordt op onze websites zodat we onze websites kunnen verbeteren.
- **DoubleClick cookie:**
Een hulpmiddel om advertenties op de website te kunnen laten zien die bij u passen.

Wanneer u één van onze websites voor het eerst bezoekt, krijgt u een melding met de vraag of u toestemming geeft voor één of meerdere cookies. Als u de cookies eenmaal hebt geaccepteerd, gaan wij er vanuit dat u geen bezwaar heeft tegen cookies en ziet u de melding niet meer. Wilt u de cookies graag uitzetten? Dan kan dat via uw browser, alleen kan het wel zo zijn dat sommige functies op onze website niet meer helemaal goed werken.

5. Klachten of vragen

Heeft u een klacht over ons op het gebied van uw privacy? Of heeft u een vraag? Dan kunt u zich wenden tot onze Functionaris Gegevensbescherming via :

AVG-FG@KwadrantGroep.nl