

Privacyverklaring

Wij willen u informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens

Deze privacyverklaring kan wijzigen indien nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De meest actuele privacyverklaring vindt u altijd op www.ZGAO.nl. ZGAO raadt u aan deze verklaring af en toe opnieuw te raadplegen, zodat u van wijzigingen op de hoogte bent. In de privacyverklaring wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven, en de belangrijkste aanpassingen sinds de laatste versie. Als wij wezenlijke wijzigingen in deze verklaring aanbrengen, zullen wij een koppeling naar de herziene verklaring op de homepage van onze site publiceren.

Deze privacyverklaring is **versie 1.0**, voor het laatst gewijzigd op **24 mei 2018**.

De belangrijkste aanpassingen sinds de vorige versie zijn:

Alles: hiervoor was er nog geen privacyverklaring.

Persoonsgegevens - algemeen

Wie zijn wij?

ZGAO is een kleine zorgorganisatie voor zorg en behandeling, kortdurend verblijf, wonen en welzijn. ZGAO is gevestigd in het Flevohuis, nabij het Flevopark in Amsterdam Oost, in de Open Hof aan de Fahrenheitstraat in Amsterdam Oost en in het OLVG locatie Oost en West. Daarnaast zijn er dagcentra op diverse plaatsen in Amsterdam Oost en leveren onze thuiszorgmedewerkers, ambulante ondersteuners en ergo- en fysiotherapeuten zorg en dienstverlening bij cliënten thuis.

Stichting ZGAO

**Kramatplantsoen 263
1095 LD Amsterdam**

ZGAO heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld, om toe te zien op de bescherming van uw gegevens. Zijn naam is Bart Hattink; hij is te bereiken via b.hattink@ZGAO.nl. Hij is via het samenwerkingsverband SIGRA aangesteld, om onafhankelijkheid te garanderen.

Essentieel voor goede zorg is vertrouwen tussen u en ZGAO. Om wederzijds vertrouwen tussen u en ZGAO te scheppen willen we u graag informeren over de manier waarop we omgaan met uw persoonsgegevens.

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. Zelfs informatie die

algemeen lijkt ('de dame in de rode trui') kan binnen een specifieke groep ('de bezoekers van de dagbesteding') direct naar één persoon verwijzen, en is dan ook een persoonsgegeven.

Onder welke wetgeving valt de verwerking van persoonsgegevens?

ZGAO verwerkt uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, en heeft daarbij te maken met verschillende wetgevingen. Zo houdt ZGAO zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG; de privacywet), de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO; de wet die o.a. de verplichtingen van uw arts vastlegt), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO; de wetgeving die steun van gemeentes omschrijft), de Wet Langdurige Zorg en de Zorgverzekeringswet. Ook houdt ZGAO zich aan de 'Wet Gebruik BSN in de Zorg', en diens opvolger, de 'Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens'.

Geheimhouding

Medewerkers van ZGAO gaan vertrouwelijk om met alle gegevens. Zowel artsen, verpleegkundigen als andere zorgverleners van ZGAO 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.

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

Algemene persoonsgegevens

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

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn extra gevoelig. ZGAO beschermt deze daarom extra goed, en zal deze gegevens alleen gebruiken wanneer dat nodig is. Vanwege de gevoelige aard van deze gegevens willen we in deze verklaring direct verklaren waarom we deze gegevens kunnen verwerken.

- ras of etniciteit

We registreren indien dit nodig is uw herkomst in uw medisch dossier. Bij de zorg kan dit van belang zijn voor de diagnose & behandeling van sommige aandoeningen.

- godsdienst of levensovertuiging

Zodat we rekening kunnen houden met religieuze of levensbeschouwelijke voorkeuren, zoals dieetwensen, het verzorgen van religieuze diensten en vieringen, of het aanbieden van geestelijk verzorgers.

- seksuele leven

ZGAO maakt geen onderscheid in seksuele voorkeuren.

- gezondheid

ZGAO houdt een medisch dossier bij, om goede zorg te kunnen bieden. Dit dossier kan onder andere uw diagnose, uw medicatie, en lab uitslagen bevatten. U heeft altijd recht op inzage in dit dossier.

- Burgerservicenummer (BSN)

Voor unieke identificatie gebruikt ZGAO het BSN. ZGAO houdt zich hierbij aan de 'Wet Gebruik BSN in de Zorg'

Technische gegevens als u onze website bezoekt

- IP-adres (geanonimiseerd)
- Locatiegegevens
- Gegevens over uw activiteiten op onze website
- Internetbrowser en apparaat type en -instellingen

Wij zijn verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens

Stichting ZGAO 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 ZGAO.
- 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 15 jaar bewaard, tenzij u eerder om verwijdering verzoekt.

De momenten waarop we persoonsgegevens ontvangen

Wanneer u in zorg komt van ZGAO, tekent u een zorgleveringsovereenkomst. Hierin worden afspraken vastgelegd wat voor zorg ZGAO aan u levert. ZGAO verzamelt hierbij alle relevante informatie voor het in zorg komen: uw naam en adresgegevens om u te identificeren, uw medische historie om u goed te kunnen behandelen, verzekeringsgegevens om de betaling te kunnen verwerken.

Ook als u gebruik maakt van onze diensten kunnen persoonsgegevens worden verwerkt. Denk bijvoorbeeld aan telefonisch contact voor hulp en advies. Daarnaast

kunnen wij gegevens verwerken die u online met ons deelt, bijvoorbeeld via Facebook of LinkedIn.

We gebruiken uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van onze diensten

Wij gebruiken persoonsgegevens omdat het nodig is voor het uitvoeren van onze diensten: het leveren van goede, persoonlijke zorg voor iedereen die dat nodig heeft. Soms bewaren we ook gegevens omdat dat moet vanwege (wettelijke) financiële en fiscale verplichtingen.

We verwerken alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van onze taken. We verwerken uw gegevens onder andere voor:

- Uw registratie voor zorg bij ZGAO; en vervolgens het aanbieden van die zorg
- Uw inschrijving voor dagbehandeling verwerken; en dat vervolgens aanbieden
- Uw inschrijving voor thuiszorg verwerken; en dat vervolgens aanbieden
- Het bijhouden van een medisch dossier; en dat veilig opslaan
- Het elektronisch delen van uw medische gegevens met de juiste betrokkenen
- Vrijwilligerswerk mogelijk maken en contact met u onderhouden
- U op de hoogte houden van de voortgang van uw sollicitatie
- Cameratoezicht op locatie, om uw en onze veiligheid te garanderen
- Contact met u onderhouden indien u heeft aangegeven dat te willen
- Om bij te houden wie we wel en niet mogen benaderen (register niet-benaderen)
- Interne en externe controles kunnen (laten) uitvoeren op onze diensten
- Uw vragen beantwoorden, of uw klachten behandelen via sociale media, e-mail, per post of telefonisch;
- Bezoek van onze website bijhouden en onze site verbeteren
- Onze financiële administratie beheren, om te voldoen aan financiële en wettelijke verplichtingen
- Het voldoen aan uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens
- De kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren

Wij delen uw gegevens alleen wanneer dat nodig is

ZGAO zal uw persoonsgegevens nooit aan derde partijen verkopen. Wel delen we soms persoonsgegevens binnen samenwerkingsverbanden (zoals met artsen of apotheken) als dat nodig is voor het uitvoeren van onze taken. In de meeste gevallen zullen we hiervoor uw toestemming vragen. Voor betaling werken we samen met zorgverzekeraars, welke informatie ontvangen om de betaling voor uw zorg af te kunnen handelen.

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 moet 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 Actiz/BOZ; u kunt deze zelf ook inzien op <https://www.vgn.nl/artikel/26167>.

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 daarvoor vragen. Die toestemming mag u dan ook, 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 15 jaar bewaard. Na afloop van deze termijn zorgen wij ervoor dat je persoonsgegevens op zorgvuldige wijze worden verwijderd.

U heeft verschillende rechten als het gaat om uw persoonsgegevens

1. 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 uw persoonlijke pagina binnen het ECD. Hiervoor moet u inloggen met een aan u verstrekte gebruikersnaam & wachtwoord combinatie. Dit inloggen is voldoende om uw identiteit vast te stellen – u hoeft zich hiervoor niet verder te legitimeren. Uw arts mag bepaalde delen van uw dossier afschermen als daar informatie in staat over iemand anders, zoals een familielid. De arts hoeft ook geen inzage te geven in zijn of haar persoonlijke werkaantekeningen. Correctie is alleen mogelijk als het om objectief foute gegevens gaat: bijvoorbeeld een spelfout in uw naam, of een onjuist adres na verhuizen. Feitelijke gegevens, zoals uw diagnose, kunt u niet wijzigen.
2. U mag vragen om het vernietigen 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 arts verzoeken. In principe moet ZGAO 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. Uw arts kan dan samen met u de vernietiging heroverwegen. Uw arts 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 moeten deze verplicht 7 jaar bewaard blijven: u kunt niet om verwijdering van die gegevens verzoeken. Ook wanneer het voor iemand anders van groot belang is dat uw dossier bewaard blijft kan uw verzoek tot vernietiging worden geweigerd: bijvoorbeeld om het belang van uw kind in verband met erfelijke ziekten. De arts moet aan u kunnen motiveren waarom hij of zij uw dossier of delen daarvan niet wil vernietigen.

3. 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.
4. 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 ZGAO uw gegevens ook rechtstreeks aan deze andere aanbieder leveren.

ZGAO zal geen kosten in rekening brengen om aan deze verzoeken te voldoen, behalve als verzoeken als excessief beoordeeld worden (bijvoorbeeld wanneer u zeer regelmatig om dezelfde gegevens verzoekt).

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

1. Bij ZGAO zelf: u kunt terecht bij de leidinggevende van de afdeling of locatie, of bij een vertrouwenspersoon.
2. Bij de onafhankelijke Functionaris Gegevensbescherming (contactgegevens boven- en onderaan deze verklaring). Deze is via het samenwerkingsverband SIGRA aangesteld, om onafhankelijkheid te garanderen.
3. Bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via hun website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Procedure voor het uitoefenen van uw rechten

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 ZGAO-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: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

U kunt zich altijd uitschrijven voor nieuwsbrieven en andere manieren van contact

Dit kan gebeuren per post, e-mail of telefoon. In iedere e-mail of na elk telefoongesprek hebben we een mogelijkheid opgenomen om je uit te schrijven tegen deze vorm van communicatie. U kunt ook een e-mail sturen naar communicatie@ZGAO.nl om uit te schrijven.

Technisch

Op onze website staan links naar websites van derden

Op onze website staan meerdere links naar websites van derde partijen. Zo kunt u de route naar onze locaties bekijken op Google Maps. De privacyregels van Google kunt u lezen op <https://policies.google.com/privacy>.

Wij willen u adviseren het Privacy Statement te lezen van externe websites om te zien hoe zij omgaan met uw persoonsgegevens. Wij dragen zorg om alleen links te plaatsen naar partijen die goed met uw gegevens omgaan, maar kunnen geen verantwoordelijkheid dragen voor de manier waarop websites van derde partijen omgaan met uw persoonsgegevens.

ZGAO gebruikt cookies op haar websites

ZGAO maakt op haar beheerde website(s) gebruik van cookies. Een cookie is een bestandje dat op uw computer, laptop, telefoon of tablet wordt opgeslagen. Cookies kunnen helpen het gebruik van de site makkelijker te maken: zo kan de site bijvoorbeeld specifieke instellingen onthouden. Ook kunnen we het gebruik van onze website in kaart brengen en de kwaliteit van onze website testen, of het mogelijk maken om een webpagina via sociale media te delen.

Hiervoor worden vier soorten cookies gebruikt: functionele, analytische, advertentie, en sociale media cookies. Hieronder wordt per categorie uitgelegd wat deze inhouden en waarvoor we deze informatie gebruiken:

- Functionele cookies worden ingezet om de werking van onze website te optimaliseren. Zo worden ze bijvoorbeeld gebruikt om specifieke instellingen te onthouden.
- Analytische cookies worden door ZGAO gebruikt om het gebruik van de website in kaart te brengen; en om met die informatie de kwaliteit van de website(s) te optimaliseren.
- Advertentie cookies maken het mogelijk om bepaalde advertenties voor onze campagnes te laten zien.
- Sociale media cookies maken handige extra's mogelijk. Het gaat dan om bijvoorbeeld om een Google Maps-plattegrond met interactieve routebeschrijving, de 'like'-knop van Facebook of de mogelijkheid om iets via Twitter te delen. Door deze cookies 'weet' de website die jij bekijkt, of je bij Google, Facebook of Twitter bent ingelogd.

ZGAO maakt gebruik van de volgende cookies:

Analyse

Naam: Google Analytics

Bron: www.google.com

Omschrijving: Google Analytics meet hoe u de site gebruikt en hoe u deze heeft gevonden. Deze kennis wordt gebruikt om de site te verbeteren. Google Analytics is ingesteld volgens de handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens (https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/handleiding_privacyvriendelijk_instellen_google_analytics_mrt_2018.pdf)

Bewaartermijn: max. 2 jaar

Hoe lang blijven de cookies op mijn computer, tablet of telefoon staan?

Functionele cookies worden na je bezoek van onze website(s) weer gewist. Analytische en advertising cookies worden niet automatisch gewist. U zult ze dus zelf moeten verwijderen.

Tips voor het verwijderen van cookies

U kunt cookies makkelijk verwijderen via uw browser. Hieronder staat een lijst met de meest gebruikte browsers en een link naar de manier waarop u in die browser cookies kunt verwijderen:

- [Google Chrome](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Internet Explorer 7 en 8](#)
- [Internet Explorer 9](#)
- [Safari](#)
- [Opera](#)

Vragen

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement of over hoe ZGAO omgaat met persoonsgegevens, dan kun u deze vragen richten aan:

ZGAO, t.a.v. Bart Hattink, Functionaris Gegevensbescherming
Kramatplantsoen 263
1095 LD Amsterdam

b.hattink@ZGAO.nl

Ons Privacy Statement heeft betrekking op de dienstverlening van ZGAO

Ons Privacy Statement is van toepassing op het gebruik van persoonsgegevens door ZGAO en door ZGAO beheerde websites. Dit Privacy Statement hoort bij onze websites zoals aangegeven op www.ZGAO.nl/privacy (nog maken).

Wijzigingen Privacy Statement

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het Privacy Statement. Dit privacy-statement is **versie 1.0, en het is gepubliceerd op 24 mei 2018.**