

Privacybeleid voor cliënten en klanten

Inleiding

Bij Dienstencentrum OBG (OBG) vinden we het belangrijk om op een veilige en vertrouwelijke manier om te gaan met de persoonsgegevens die worden verzameld van alle cliënten en klanten. Dit privacybeleid omschrijft welke persoonsgegevens wij van u verwerken, op welke basis wij dat doen en waarom we persoonsgegevens verwerken. Tot slot informeren we u over de beveiligingsmaatregelen die wij nemen om persoonsgegevens van onze cliënten en klanten te beschermen.

OBG is de Verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. OBG verklaart dat zij als Verantwoordelijke voor de verwerking de geldende privacywetgeving naleeft. Dit privacybeleid is van toepassing op de diensten van stichting Dienstencentrum Oud Burgeren Gasthuis (Dienstencentrum OBG). Door gebruik te maken van onze diensten geeft u aan ons privacybeleid te accepteren.

1. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die een individuele (natuurlijke) persoon kunnen identificeren, bijvoorbeeld een naam, contactgegevens, woonplaats, e-mailadres of informatie die een fysieke, medische, economische, culturele of sociale identiteit bepalen.

2. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Wij verzamelen en verwerken uitsluitend die persoonsgegevens van onze cliënten en klanten die nodig zijn om diensten aan u te leveren. U kunt daarbij denken aan:

Cliënt:

- Uw NAW gegevens;
- Uw contactgegevens;
- Uw geboortedatum;
- Uw burgerlijke staat;
- Uw bankgegevens;
- Uw polis nummer;
- Uw BSN;
- Uw behandelovereenkomst(en);
- Uw medische gegevens;
- Indien nodig berichtenverkeer tussen u en ons ten behoeve van de uitvoer van onze diensten aan u;
- Naam en contactgegevens van uw eerste contactpersoon en/of wettelijk vertegenwoordiger.

Klant (in geval van een ADO-overeenkomst):

- Uw NAW gegevens;
- Uw contactgegevens;
- Uw bankgegevens;

- Uw overeenkomst;
- Indien nodig berichtenverkeer tussen u en ons ten behoeve van de uitvoer van onze diensten aan u.

3. Waarom worden deze persoonsgegevens verwerkt en welke is de rechtsgrond voor de verwerking?

De privacywetgeving vereist voor iedere gegevensverwerking een geldige reden, de rechtsgrond. Ten aanzien van de hiervoor genoemde persoonsgegevens, heeft OBG daarvoor de volgende rechtsgronden – voor cliënten en klanten zijn deze gelijk:

- voor het verrichten van de aangeboden diensten ter uitvoering van de overeenkomst.
- om met u in contact te kunnen treden ter uitvoering van de overeenkomst;
- toezenden van nieuwsbrieven op grond van overeenkomst of uw expliciete, voorafgaande toestemming¹;
- het analyseren en verbeteren van onze dienstverlening ter uitvoering van een wettelijke verplichting;
- de levering en facturatie van door u bestelde producten of diensten en uitvoering van de overeenkomst.

4. Bewaartermijnen

De persoonsgegevens worden door ons bewaard en verwerkt voor een periode die noodzakelijk is voor het doel van de betreffende verwerking. Uw persoonsgegevens zullen in elk geval na een termijn van 20 jaar nadat u uit zorg bent gegaan uit onze systemen worden verwijderd, conform de wetgeving.

5. Wat zijn de rechten als cliënt en klant?

De privacywetgeving geeft cliënten en klanten diverse rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens en de bescherming daarvan. Deze rechten zijn:

- Recht op toegang en inzage: cliënten en klanten hebben het recht om op elk moment kennis te nemen van hun persoonsgegevens en hebben recht te weten hoe van hun gegevens gebruik wordt gemaakt en door wie.;
- Recht op verbetering, verwijdering en beperking. Dit houdt in dat cliënten en klanten vrij zijn om persoonsgegevens al dan niet mee te delen aan ons en dat zij steeds het recht hebben om te vragen om aanpassing of verwijdering van de gegevensverwerking. Het enige dat niet mogelijk is, is weigeren om persoonsgegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van diensten die wij als zorginstelling en/of dienstencentrum op basis van de wet van u dienen bij te houden en te verwerken.
- Recht van verzet. Indien er ernstige en/of legitieme redenen zijn voor een cliënt of klant, kan bezwaar worden gemaakt tegen verwerking van persoonsgegevens.

¹ Wanneer u reeds bent opgenomen in onze verzendlijst voor het ontvangen van marketingmateriaal, kunnen uw gegevens door ons worden gebruikt voor het verzenden van marketing, producten en/of diensten. Deze toestemming kunt u op elk moment intrekken door op de uitschrijflink te klikken onderaan ieder promotioneel e-mailbericht als ook een e-mail te sturen aan de afzender dat u uitgeschreven wenst te worden.

- Recht van vrije gegevensoverdracht. Het is mogelijk om persoonsgegevens die door ons worden verwerkt, op te vragen in een leesbare vorm, bijvoorbeeld om deze daarna aan een andere organisatie over te kunnen dragen.
- Recht van intrekking van de toestemming. Wanneer een gegevensverwerking is gebaseerd op toestemming van een cliënt of klant, mag deze toestemming op ieder moment, zonder opgaaf van redenen, ingetrokken worden.
- Automatische beslissingen en profiling. De verwerking van de persoonsgegevens omvat geen profiling en cliënten en klanten zullen nooit via geautomatiseerde beslissingen worden gebonden.
- Naast dat we persoonsgegevens direct van de cliënt, klant of naaste ontvangen, kunnen wij ook persoonsgegevens ontvangen van: de zorgtrajectbegeleider, de huisarts, de mantelzorger, het ziekenhuis, familieleden en de apotheek en andere zorgketenpartners. U als betrokkene heeft het recht om uitsluiting te verkrijgen over de exacte bron van uw persoonsgegevens.

Wilt u gebruik maken van een van deze rechten, neem dan contact op met de medewerker cliëntadministratie via het Informatiepunt.

6. Doorgifte aan derden

Uw persoonsgegevens wordt alléén aan derden verstrekt indien dit nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst met u, of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Mocht dat toch nodig of wenselijk zijn maar er is geen overeenkomst of wettelijke verplichting, dan zullen wij u om toestemming vragen voor doorzenden van uw gegevens aan andere bedrijven of instanties. Het intern verwerken van uw gegevens gebeurt door medewerkers die door ons verplicht zijn tot geheimhouding en vertrouwelijkheid. Bij het doorgeven van uw gegevens aan derden zullen wij er alles aan doen om een gelijkwaardig beschermingsniveau te waarborgen, bijvoorbeeld door onze contractpartners geheimhoudingsverklaringen te laten ondertekenen in lijn met de inhoud van dit privacybeleid.

- Financiële informatie wordt doorgegeven aan de financiële administratie, zorgverzekeraars, zorgkantoor en aan de bevoegde overheidsinstanties in het kader van de uitvoering van wettelijke verplichtingen;
- Uw persoonsgegevens worden doorgegeven aan Nedap (onze zorgdossierleverancier) en Alarmcentrale Noord Nederland met als doel het bijhouden van een zorgdossier en opvolging van alarmering in het kader van de uitvoering van wettelijke verplichtingen.
- Uw naam, voornaam en e-mailadres kan doorgegeven worden aan een onafhankelijk meetbureau ten behoeve van het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek.

Bij reorganisatie of overdracht van activiteiten van OBG of in geval van faillissement kan het voorkomen dat gegevens aan derden worden overgedragen. Wij zullen zoveel mogelijk proberen u van tevoren op de hoogte te stellen van overdrachtssituaties, maar cliënten en klanten worden ook geacht te erkennen dat dit niet onder alle omstandigheden haalbaar is. Dat geldt ook voor situaties waarin wij als dienstverlener door een wet of gerechtelijk vonnis verplicht zijn om uw persoonsgegevens te onthullen.

OBG zal uw persoonsgegevens niet verkopen, verhuren, verdelen of anderszins commercieel ter beschikking stellen aan derden, tenzij daarvoor uw voorafgaande toestemming is verkregen.

7. Veiligheid en vertrouwelijkheid

Wij hebben veiligheidsmaatregelen getroffen ter bescherming van persoonsgegevens en te voorkoming van datalekken of ander onrechtmatig gebruik van deze gegevens.

8. Vragen en feedback

We controleren regelmatig of we aan dit privacybeleid voldoen. Als u vragen hebt over dit privacybeleid, kunt u contact met ons opnemen:

Stichting Dienstencentrum OBG

Functionaris Gegevensbescherming

Prof. Cornelissenstraat 2, 6524 PJ, Nijmegen

024 327 9279, info@obg.nu