

## Privacy

### Doel verwerking

Gegevensverwerking is noodzakelijk voor de administratieve verwerking van de in te zetten hulpverlening, uitvoeren van het hulpverleningstraject en verantwoording van zorg doormiddel van rapportage tegenover de wettelijke vertegenwoordiger. AB hulp Twente verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de volgende doelen:

- Aanvragen van een (her)indicatie bij het CIZ of gemeente(n)
- Volgen van de voortgang van de hulpverlening
- Samenwerking rondom de cliënt te bevorderen (behandelaars, andere begeleidende instanties)
- Contact opnemen met derden (bijv. bewind voering, uitkeringsinstanties, verzekeraars, werk)
- Financiële afhandeling

### Soort Gegevens

AB hulp Twente verwerkt gegevens die door cliënten, hulpverleners of derden worden aangeleverd om de hulpverlening op basis van een zorgindicatie gesteld door het zorgkantoor of gemeente te kunnen aanvragen zodat de hulpverlening opgestart kan worden. Dit zijn gegevens als: naam, adres, woonplaats, geslacht, geboortedatum, BSN nummer, telefoonnummer, nationaliteit, maar ook diagnostische gegevens die voor de indicatie aanvraag van belang zijn. De gegevens die uit het intakegesprek naar voren zijn gekomen en die van belang zijn voor het hulpverleningstraject worden verwerkt. Deze gegevens worden gedurende het traject aangevuld in een zorgplan. Dit zorgplan is opgesteld vanuit de vraag van de cliënt en in samenspraak met de cliënt. Dit zorgplan omvat alle doelen, werkwijze en gemaakte afspraken.

### Maatregelen

#### 1. AVG

AB hulp Twente handelt volgens de AVG (de Algemene verordening gegevensbescherming). In de AVG zijn de belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens binnen Europa vastgelegd. AB hulp Twente heeft een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld binnen de organisatie. De functionaris gegevens bescherming houdt toezicht binnen de organisatie op de toepassing en naleving van de AVG

#### 2. Bescherming ID kaart / Paspoort

Bij het maken van een kopie van de identiteitskaart/paspoort van de cliënt maakt AB hulp Twente gebruik van een cover. De cover schermt de foto, het persoonsnummer (BSN) en het nummer van het identiteitsbewijs af. Bij de paspoort cover wordt ook de strook met gegevens aan de onderzijde afgeschermd. Indien een andere organisatie een kopie van een ID kaart/Paspoort opvraagt wordt er gebruik gemaakt van de Kopie ID app. Met de Kopie ID app kunnen de identiteitsgegevens doorstreept worden wanneer een organisatie deze niet mag verwerken of niet nodig is. Naderhand wordt er met de app een watermerk in de kopie gezet met daarin het doel en de datum van de kopie.

Door het gebruik van een cover/Kopie ID app wordt onnodige verspreiding van persoonsgegevens beperkt, waardoor risico op misbruik een stuk minder is.

#### 3. Toestemming

Wanneer de cliënt aan is gemeld bij AB hulp Twente worden de algemene persoons gegevens verwerkt in de administratie, het digitale cliënt registratiesysteem waarmee AB hulp Twente werkt. AB hulp

Twente vraagt toestemming aan de cliënt om zijn/haar persoonsgegevens te verwerken. AB hulp Twente zal geen informatie opvragen zonder schriftelijke toestemming van de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers. Ook zal AB hulp Twente gegevens van cliënten niet aan derden ter inzage geven of mondeling verstrekken zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Toestemming wordt gevraagd doormiddel van een toestemmingsverklaring. In de toestemmingsverklaring geeft de cliënt aan met welke personen en/of instanties AB hulp Twente contact op mag nemen ter bevordering van het zorgproces. Ook wordt er door de medewerkers van AB hulp Twente toestemming gevraagd aan de cliënt om beeldmateriaal te gebruiken voor de website, sociale media en overige publicaties. Daarnaast vraagt AB hulp Twente toestemming aan de cliënt voor de interne/externe audit, accountantscontrole en het aanvragen van een indicatie. De cliënt bevestigt zijn verklaring met een handtekening. Dit toestemmingsformulier wordt jaarlijks met de cliënt besproken. Indien er zich eerder wijzigingen voordoen, wordt dit aangepast. Bijvoorbeeld wanneer er een contactpersoon bij komt of de cliënt zijn/haar toestemming in wil trekken.

AB hulp Twente kan in het kader van een wettelijke verplichting, verplicht zijn om gegevens van een cliënt aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld bij de uitvoering van hulpverleningsactiviteiten ten behoeve van de cliënt. Voor deze verstrekking is geen toestemming van de cliënt nodig.

#### **4. Toegang en geheimhouding**

De medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening. Iedere functie heeft een eigen autorisatieprofiel. Dit betekent dat enkel de rechten zijn toegekend aan de medewerker die bij zijn/haar functie behoren. Deze autorisatie instellingen worden gedaan om de afscherming van persoonsgegevens strikter te maken. De medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens van cliënten hebben betreffende deze gegevens een geheimhoudingsplicht om onnodige verspreiding van deze gegevens te voorkomen. Medewerkers hebben getekend voor de geheimhoudingsplicht bij indiensttreding.

Iedere medewerker logt met een eigen gebruikersnaam en wachtwoord in om gegevens binnen het systeem te kunnen zien. Het systeem maakt gebruik van een Twee-factor authenticatie. Dit is een extra veiligheidsmaatregel om gegevens van medewerkers en cliënten beter te beschermen. Wanneer er ingelogd wordt met gebruikersnaam en wachtwoord zal een aanvullende code ingevoerd moeten worden.

Werktelefoons zijn afgeschermd met een pincode en een toestelcode. Deze maatregel zorgt ervoor dat er een onbevoegde niet kan beschikken over de gegevens die in de telefoon staan. Wanneer medewerkers gebruik maken van internet, wordt er altijd verbinding gemaakt via de mobiele hotspot. Het is niet toegestaan verbinding te maken met een openbaar netwerk, dit om de veiligheid met betrekking tot hackers te waarborgen. Enkele apps die op de telefoon staan zijn gekoppeld aan het zorgregistratiesysteem. Indien een medewerker een app wil openen dient hij/zij een pincode in te voeren, om gevoelige informatie van cliënten af te schermen. Apps werken met een sessieduur van 15 minuten. Dit wil zeggen dat als de app 15 minuten niet gebruikt wordt, er opnieuw een pincode ingevoerd moet worden. Wanneer 3 keer de pincode onjuist wordt ingevoerd, dan zal de toegang tot de app automatisch worden ingetrokken. Alle gegevens die betrekking hebben op de app zullen van het toestel worden gewist. De app zal dan opnieuw geïnstalleerd moeten worden. Mocht een laptop dan wel een mobiele telefoon gestolen worden, dan is het voor de organisatie mogelijk deze op afstand terug te zetten in de fabrieksinstellingen en daarmee worden alle persoonsgegevens van het toestel verwijderd.

#### **5. Toegang voor derden**

Derden die in zijn gehuurd door AB hulp Twente om werkzaamheden te verrichten, hebben toegang tot de verwerkingen van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via een contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

#### **6. Updates en wachtwoorden**

Eens per jaar worden alle laptops en werktelefoons voorzien van een update. Het besturingssysteem, Antivirus en apps op de telefoon krijgen een update, waardoor veiligheid wordt gewaarborgd. De wachtwoorden worden gewijzigd voor zowel het besturingssysteem als het zorgsysteem.

### **7. Bewustwording medewerkers**

Het onderwerp privacy wordt met de medewerkers besproken doormiddel van workshops en tijdens de teamoverleggen. Wanneer medewerkers zich bewust zijn van het belang van privacy, dan durven en kunnen ze knelpunten signaleren. Doormiddel van het geven van informatie en het laten zien van een korte animatie waarin praktische privacy tips voor zorgprofessionals worden getoond, worden de medewerkers op de hoogte gebracht van de privacy wetgeving voor zorg. Hierdoor weten de medewerkers wat privacy wetgeving voor de zorg betekent en hoe deze tips toegepast kunnen worden in de praktijk.

### **8. Versleuteld e-mailen**

Veilig mailen is een belangrijk aspect van de nieuwe Europese privacywet (AVG). E-mails die privacygevoelige informatie bevatten, worden daarom vanuit AB hulp Twente versleuteld (beveiligd) verstuurd.

### **Recht op inzage en bewaartermijn**

De cliënt heeft recht op inzage van zijn/haar gegevens. Verzoeken van de cliënt om gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens niet juist zijn of niet ter zake doen, moeten worden gericht aan de teamleider. In principe wordt aan dit verzoek voldaan. Een verzoek kan worden afgewezen indien dit in het belang van de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen noodzakelijk is. Als dit het geval is, ontvangt de cliënt hierover bericht met de uitleg waarom niet aan het verzoek kan worden voldaan. Gegevens die AB hulp Twente zelf heeft gegenereerd en die direct verband houden met de zorg en ondersteuning aan de cliënt worden 15 jaar (digitaal) bewaard. Gegevens die AB hulp Twente niet heeft gegenereerd, maar van de cliënt heeft ontvangen (financiële gegevens, bankafschriften) worden na het einde van de begeleiding geretourneerd. Gegevens die nog wel verband houden met de ondersteuning (fiscale gegevens/urenverantwoording), gegenereerd door AB hulp Twente, worden 7 jaar bewaard.

### **Medewerkers**

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft de voorwaarden voor het aanleggen van personeelsdossiers. Gegevens van medewerkers worden opgeslagen in een beveiligde omgeving. Door gegevens vast te leggen in een beveiligde omgeving wordt voorkomen dat gegevens verloren raken of in verkeerde handen terecht komen. AB hulp Twente is verantwoordelijk voor het juist en nauwkeurig vastleggen van de gegevens in het personeelsdossier. AB hulp Twente is verplicht de werknemers de mogelijkheid te geven gegevens in te zien en eventueel te corrigeren. Voor enkele personeelsgegevens geldt een fiscale bewaarplicht. De Belastingdienst, accountant en wetgeving stelt de eis aan AB hulp Twente gegevens voor een bepaalde periode te bewaren.

### **Sollicitanten**

De gegevens die in worden gevuld wanneer u solliciteert bij AB hulp Twente worden zorgvuldig verwerkt door de teamleider en directie. Deze gegevens worden enkel gebruikt om te kijken of er een geschikte kandidaat is voor de openstaande vacature. Sollicitatiegegevens worden uiterlijk 4 weken na het einde van de sollicitatieprocedure verwijderd. Een "toekomstig medewerker" kan toestemming geven voor het langer bewaren (maximaal 1 jaar) van zijn/haar gegevens. Bijvoorbeeld wanneer op een later moment een geschikte functie vrij komt.

## Datalekken

### Doel

Iedereen heeft recht op een zorgvuldige omgang van zijn persoonsgegevens en bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Gegevens die worden verwerkt moeten beveiligd worden tegen verlies en onrechtmatige verwerking. De regels hiervoor zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). AB hulp Twente heeft een procedure vastgelegd voor het melden en registreren van datalekken. Het doel van deze procedure is vast te leggen, welke stappen genomen moeten worden door AB hulp Twente bij het vermoeden van of kennis nemen van een incident dat (mogelijk) aangemerkt kan worden als een datalek. Met deze documentatie kan de Autoriteit Persoonsgegevens controleren of AB hulp Twente aan de meldplicht datalekken heeft voldaan.

### Beleid

Elke medewerker dient een datalek of een vermoeden van een datalek zo spoedig mogelijk te melden, in ieder geval uiterlijk binnen twaalf (12) uur na ontdekking van (een vermoeden van) een datalek door de medewerker. Het datalek (of vermoeden van) dient te worden gemeld aan de functionaris voor de gegevensbescherming. De functionaris gegevensbescherming zal ervoor zorgen dat de directrice direct wordt geïnformeerd. De procedure Meldplicht datalekken wordt dan gestart. Ook (de medewerker van) een Bewerker kan een datalek constateren en melden aan diens opdrachtgever AB hulp Twente.

### Procedure

Het formulier datalekken wordt ingevuld in het kwaliteitsregistratie systeem door de medewerker die een datalek of een vermoeden van een datalek wil melden. Het datalek kan worden ontdekt en gemeld door de Verantwoordelijke of door de Bewerker. In het geval van de bewerker zal de functionaris voor de gegevensbescherming het formulier datalekken invullen, op basis van de ontvangen informatie. Middels dit formulier worden de situatie en risico's in kaart gebracht. De procedure Meldplicht datalekken wordt na invullen van dit formulier gestart. De functionaris voor de gegevensbescherming zal naar aanleiding van het stroomdiagram met meldingsvereisten (Bron: Guidelines on Personal data breach notification; Autoriteit Persoonsgegevens) bepalen of het datalek gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is mogelijk via het Meldloket datalekken; <https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage?0>. Mocht het datalek gemeld moeten worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, dan wordt met behulp van het de Guidelines on Personal data breach notification bepaald door de functionaris voor de gegevensbescherming of het incident gemeld moet worden aan de betrokkenen.

Er wordt een overzicht bijgehouden van alle datalekken die zich binnen AB hulp Twente voor hebben gedaan. Dit overzicht is te vinden in het kwaliteitsregistratiesysteem. Het overzicht bevat feiten, de gevolgen en de genomen corrigerende maatregelen. Wanneer het datalek is gemeld aan de betrokkene, wordt ook de tekst van de kennisgeving aan de betrokkenen opgenomen in het overzicht. Binnen AB hulp Twente wordt er een bewaartermijn aangehouden van minimaal 1 jaar.

## Klachtenprocedure

### Doel

AB hulp Twente doet er alles aan om kwalitatief goede zorg te bieden. Om dit te waarborgen vindt AB hulp Twente het van belang aandacht te hebben voor de medewerker en cliënt. Daarom heeft AB hulp Twente een procedure vastgelegd voor het melden, registreren en beheersen van verbeterpunten, complimenten, ideeën/wensen of klachten. Het doel van deze procedure is om op een laagdrempelige wijze verbeterpunten af te handelen en maatregelen te nemen. Dit door samen tot een oplossing te komen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

### Procedure

#### 1. Indienen

Indien een cliënt en/of medewerker een klacht, verbeterpunt, idee/wens of compliment heeft, kan hij/zij een registratieformulier invullen (cliënt evt. met ondersteuning van een medewerker) tot 1 jaar na het plaatsvinden. De persoon dient zijn/haar naam in te vullen, de datum van de melding, omschrijving aanleiding en het doel. Ook is het mogelijk een klacht, verbeterpunt, idee/wens of compliment buiten de ambulante begeleider om richting de organisatie kenbaar te maken of bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris mw. de Wolf:

*klachten@abhulptwente.nl*

#### 2. Klacht wordt in behandeling genomen

De registratie wordt opgepakt door de MIC/VIC coördinator (klachtenfunctionaris) met de directie. Aan de hand van de besproken registratie wordt er een verantwoordelijke gesteld, die de maatregel uit dient te voeren. Er worden vervolgacties gepland en een realisatiedatum aangegeven.

#### 3. Uitspraak

De MIC/VIC coördinator brengt de melder binnen zes weken op de hoogte van de bevindingen. Tot slot wordt er gekeken welke maatregelen getroffen dienen te worden om herhaling te voorkomen.

#### 4. Oneens

Indien de melder het niet eens is met de oplossing, kan hij/zij binnen één maand schriftelijk bezwaar indienen. Dit bezwaar kan tijdens een gesprek mondeling worden toegelicht. De MIC/VIC coördinator en directie zullen na plaatsvinden van het gesprek binnen één maand reageren.

#### 5. Extern

Indien de melder er samen met AB hulp Twente niet uitkomt, kan hij/zij een klacht indienen bij de geschillencommissie. De termijn van zes weken dient dan wel overschreden te zijn. AB hulp Twente is aangesloten bij de geschillencommissie "Gehandicaptenzorg".