

## **Privacyreglement cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties**

De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van haar cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties. Persoonlijke gegevens worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd in lijn met de relevante wetgeving in het kader van de bescherming van persoonsgegevens.

In dit privacyreglement staat beschreven hoe de organisatie gegevens van cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties registreert, verwerkt en bewaart.

Het privacyreglement voor gegevens van personeelsleden en vrijwilligers verbonden aan de organisatie is verwerkt in het Privacyreglement personeelsleden en vrijwilligers.

### **1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Organisatie: De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop
- Persoonsgegevens: alle gegevens waarmee een persoon herleid kan worden
- Betrokkene: de persoon waarvan de gegevens verwerkt worden
- Verwerker: personen die persoonsgegevens verwerken binnen de organisatie
- Cliënt: de persoon aan wie de vrijwillige palliatieve terminale zorg wordt verleend in de thuissituatie
- Gast: de persoon aan wie de vrijwillige palliatieve terminale zorg wordt verleend in het hospice
- Naasten: alle personen in de privésfeer met wie de cliënt/gast direct in contact staat.

### **2. Aard en doel van de verwerking van de persoonsgegevens**

De organisatie verwerkt persoonsgegevens cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties met als doel het mogelijk maken van vrijwillige palliatieve terminale zorg aan mensen in de laatste levensfase en hun naasten. Daarnaast worden gegevens vastgelegd om te kunnen voldoen aan wettelijke en contractuele verplichtingen in het kader van deze activiteiten.

Gegevens van personen die via de website of telefonisch informatie aanvragen over de organisatie en haar activiteiten, worden vastgelegd om aan die informatieverstrekking te kunnen voldoen.

De organisatie legt namen en e-mailadressen vast voor het verzenden van nieuwsbrieven.

Voor het vastleggen van de gegevens wordt uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming gevraagd aan betrokkenen, tenzij verwerking nodig is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.

### **3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?**

De registratie van gegevens van cliënt/gast wordt gevoerd op naam van de cliënt/gast. Alleen persoonsgegevens die nodig zijn om goede vrijwillige palliatieve terminale zorg te kunnen verlenen worden verwerkt. De organisatie heeft in het 'register van verwerkersactiviteiten' vastgelegd welke gegevens dit kunnen zijn. Dit register is op te vragen bij de manager.

De persoonsgegevens worden door de cliënt/gast en/of naasten zelf verstrekt tijdens een intakegesprek. Daarnaast kunnen gegevens verstrekt worden door andere zorgverleners, zoals de huisarts en de medewerkers van de thuiszorgorganisatie, echter dit gebeurt alleen als deze gegevens noodzakelijk zijn voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg.

Naast gegevens van de cliënt/gast kunnen (contact)gegevens van naasten geregistreerd worden. Ook deze worden door de cliënt/gast en/of naasten zelf verstrekt.

Van personen die informatie aanvragen bij de organisatie worden naam, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer vastgelegd, maar alleen als deze gegevens nodig zijn voor die informatieverstrekking.

Van personen die nieuwsbrieven ontvangen wordt alleen de naam en het e-mailadres vastgelegd.

#### **4. Verantwoordelijke van de gegevensverwerking**

De organisatie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

Binnen de organisatie is de manager, beslissingsbevoegd ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens van de cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties.

E-mail: [manager@dehospicegroep.nl](mailto:manager@dehospicegroep.nl)

#### **5. Toegang tot de gegevens binnen de organisatie**

Het verwerken van persoonsgegevens cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties valt onder de verantwoordelijkheid van de teamcoördinatoren. Zij hebben de dagelijks leiding over de activiteiten van de organisatie.

E-mail: [coördinatoren@dehospicegroep.nl](mailto:coördinatoren@dehospicegroep.nl)

De administratief ondersteuner heeft toegang tot de persoonsgegevens cliënt/gast, hun naasten en andere externe relaties.

E-mail: [administratie@dehospicegroep.nl](mailto:administratie@dehospicegroep.nl)

Beiden hebben inzicht in alle vastgelegde informatie en kunnen dit ook aanpassen en wijzigen.

Vrijwilligers en andere zorgverleners hebben toegang tot alleen die gegevens die van belang zijn voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg aan de betreffende cliënt/gast.

Coördinatoren, administratief ondersteuner en vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van deze gegevens.

Tijdens het verblijf in het hospice is een papieren dossier voorhanden met gegevens die relevant zijn voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg. De zorgverleners van de cliënt/gast, betrokken vrijwilligers, de cliënt/gast zelf en/of hun naasten hebben toegang tot dit dossier. Aan de cliënt/gast wordt hiervoor toestemming gevraagd. De wijze van bescherming van deze gegevens is vastgelegd binnen de organisatie en wordt besproken met de cliënt/gast en/of hun naasten.

#### **6. Verwerkers in opdracht van de organisatie**

De organisatie kan andere partijen inschakelen die toegang verlenen tot persoonsgegevens met het doel de organisatie in haar activiteiten te ondersteunen. Als deze partijen hierbij ook persoonsgegevens verwerken, worden zij 'verwerkers' genoemd.

In het geval van de organisatie is dit ondersteuning bij de werking van het softwarepakket waarin de gegevens van betrokkenen worden verwerkt. Verwerker heeft inzage in de gegevens op het moment dat er problemen zijn met het pakket.

Deze verwerkers zullen in een verwerkersovereenkomst worden verplicht de AVG na te leven, waarbij nadrukkelijk wordt geëist dat deze verwerkers zich maximaal inspanden de persoonsgegevens te beschermen.

De organisatie maakt gebruik van de volgende verwerkers:

- Hospice Online (HOL)  
Applicatie waarin alle gegevens van de cliënt/gast worden geregistreerd.
- Thuiszorgorganisatie ActiVite.

### **7. Verstrekking van gegevens aan derden**

Gegevens van betrokkenen worden niet verstrekt aan derden als zij geen rol hebben bij de zorg van de cliënt/gast. Verstrekking van gegevens aan andere zorgverleners, zoals de thuiszorg en de huisarts, vindt plaats als dit in het belang is van de zorg aan de cliënt/gast. Deze gegevens worden via een beveiligde verbinding verstuurd. Betrokkenen worden hierover altijd geïnformeerd.

Ten behoeve van onderzoek of statistiek kunnen desgevraagd aan derden geanonimiseerde persoonsgegevens worden verstrekt. Deze gegevens zijn nooit te herleiden naar een persoon.

Eenmaal per jaar worden deze geanonimiseerde gegevens verstrekt aan VPTZ Nederland, de koepelorganisatie voor organisaties in de vrijwillige palliatieve terminale zorg. Doel hiervan is het in kaart brengen van de ontwikkelingen rondom vrijwillige palliatieve terminale zorg in Nederland. Ook eenmaal per jaar worden geanonimiseerde gegevens verstrekt aan Transmuralis, het netwerk van palliatieve zorg Zuid Holland Noord. Doel hiervan is het in kaart brengen van (vrijwillige) palliatieve terminale zorg in de regio.

Slechts de manager is bevoegd te beslissen over het verstrekken van geanonimiseerde gegevens aan derden.

### **8. De rechten van betrokkenen**

Cliënt/gast en hun naasten hebben op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verschillende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens. De organisatie handelt in lijn met deze wettelijke verplichting:

- Betrokkene wordt bij de start van de vrijwillige palliatieve terminale zorg gevraagd toestemming te verlenen voor het verwerken van gegevens, middels een toestemmingsformulier;
- Betrokkene heeft op elke moment het recht om de gegevens die worden geregistreerd in te zien;
- Betrokkene heeft het recht om gegevens aan te passen en/of te laten verwijderen, tenzij er een wettelijke verplichting is voor het bewaren van de gegevens;
- Betrokkene kan voor alle vragen betreffende de verwerking van zijn persoonsgegevens contact opnemen met de manager.
- Betrokkene kan schriftelijk (per e-mail) een verzoek tot een of meerdere rechten in dienen. De organisatie heeft een intern proces opgesteld om deze verzoeken te behandelen. Ter verificatie vraagt de organisatie van betrokkene een kopie van het identificatiebewijs.

### **9. Beveiligingsmaatregelen**

De organisatie heeft alle technische en organisatorische maatregelen genomen die passend zijn om de geregistreerde persoonsgegevens te beveiligen.

Technische maatregelen die genomen zijn:

- Beveiliging van de kantoorinfrastructuur door middel van de beveiligingssoftware binnen Microsoft 365-omgeving;
- Encryptie bij het transporteren/versturen van persoonsgegevens.

Organisatorische maatregelen:

- Beperking in toegang van de gegevens. Vrijwilligers en andere zorgverleners hebben alleen toegang tot de voor hen relevante informatie. Dit is vastgelegd binnen de organisatie in procedures;
- Toegang tot applicaties vindt alleen plaats via een gebruikersnaam en wachtwoord;
- Papieren dossiers staan achter slot en grendel, de beveiliging ervan is beschreven door de organisatie.

### **10. Bewaartermijnen**

De organisatie houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen:

- Voor het verkrijgen van subsidie van het ministerie van VWS voor de vrijwillige palliatieve terminale zorg dienen gegevens van de cliënt/gast 10 jaar bewaard te worden.

De volgende gegevens worden voor dit doel bewaard:

- Facturen die aan de cliënt zijn verzonden voor de eigen bijdrage in het hospice hebben een wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.

Waar geen wettelijke bewaartermijn van toepassing is wordt het volgende gehanteerd:

- Gegevens van betrokkenen die informatie hebben opgevraagd bij onze organisatie worden maximaal zes maanden bewaard;
- Naam en e-mailadressen voor het verzenden van de nieuwsbrief worden opgeslagen tot het moment de betrokkene aangeeft de nieuwsbrief niet meer te willen ontvangen.

### **11. Wijzigingen**

De organisatie behoudt te allen tijde het recht om dit privacyreglement te wijzigen. Het geldende beleid wordt altijd gepubliceerd op de website van de organisatie.

<https://www.dehospicegroep.nl>