

# Privacy- & Cookiereglement Patyna

## Waar staat Patyna voor?

Patyna, gevestigd Harste 15 te Sneek, levert betrouwbare zorg aan haar cliënten Mei Elkoar! Dat betekent dat wij dat samen met u, uw dierbaren, onze medewerkers en vrijwilligers en partners doen. Om hierin succesvol te zijn is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens verwerken. Wij hechten veel waarde aan de veiligheid van alle mensen die persoonsgegevens aan ons toevertrouwd hebben en daarom geven wij in deze privacyverklaring uitleg hoe en wat we met de persoonsgegevens doen.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die, direct of indirect, te herleiden zijn naar u als persoon.

*Denk bijvoorbeeld aan naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Maar ook aan het BSN, verzekeringsnummer, gezondheidsgegevens of aan foto's van u op facebook. Alles wat wij met die persoonsgegevens doen heet verwerken. Dus bijvoorbeeld het verzamelen, bewaren, raadplegen en het verwijderen van persoonsgegevens.*

## Wat mag u van ons verwachten?

- U bepaalt wat wij met uw persoonsgegevens mogen doen;
- Wij zijn een zorgorganisatie en geen commerciële instelling, dus wij zullen uw gegevens niet verkopen;
- Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor het verlenen van een goede zorg en het voldoen aan onze wettelijke en administratieve verplichtingen;
- Als u uw persoonsgegevens door ons wilt laten delen met derden (bijvoorbeeld met familie) dan vragen wij altijd vooraf uw expliciete toestemming;
- U bepaalt zelf in welke mate wij uw persoonsgegevens kunnen gebruiken of vrijgeven. Vrijgeven doen we alleen na uw expliciete opdracht, tenzij we daartoe wettelijk verplicht zijn;
- Wij beschermen uw persoonsgegevens met dezelfde zorgvuldigheid en aandacht als waarmee wij onze zorg verlenen;
- U heeft altijd inzicht en kunt zelf de persoonsgegevens actualiseren en keuzes bijstellen.

## Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens van mensen met wie we direct of indirect een relatie hebben, hebben gehad of willen krijgen. Denk aan:

- Huidige of toekomstige bewoners en cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers, - zoals mantelzorgers, gemachtigden of contactpersonen van familie of vrienden;
- Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van Patyna;
- Bezoekers van onze websites;
- Personen die aan een bedrijf of organisatie zijn verbonden waar we een relatie mee hebben;
- Andere personen waar we contact mee hebben.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?

**Patyna** is de verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Namens Patyna houdt de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) zicht op een juiste verwerking van de persoonsgegevens door of namens Patyna. De FG is geregistreerd bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). U kunt hem bereiken via [fg@patyna.nl](mailto:fg@patyna.nl).

## Op basis van welke rechtvaardigingsgronden verwerken we uw gegevens?

We verwerken uw persoonsgegevens op grond van de volgende rechtvaardigingsgronden, te weten:

- Het uitvoeren van een overeenkomst (bijvoorbeeld de zorgovereenkomst) of afspraken of de voorbereiding hiertoe;
- Het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- De WGBO (wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) in het kader van zorg en behandeling;
- De door u gegeven toestemming voor één of meer specifieke doeleinden;
- Behartiging van onze gerechtvaardigde belangen (bijvoorbeeld declaratie van zorgkosten); *Dit doen wij uitsluitend als we dit absoluut een vereiste is en we vinden dat onze gerechtvaardigde belangen niet hinderlijk zijn voor uw privacybelang.*
- Bescherming van een vitaal belang van betrokkene (bijvoorbeeld acuut medisch ingrijpen).

Als we de verwerking doen met de rechtvaardigingsgrondslag toestemming, dan kun u de gegeven toestemming altijd weer intrekken. Wij stoppen dan direct met de verwerking.

## Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?

### **Om goede zorg of diensten te kunnen verlenen**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor het leveren van zorg, behandeling of diensten. Dit is nodig om de overeenkomst met u te kunnen uitvoeren of om met u mee te kunnen denken voor uw huidige en toekomstige zorg, behandeling of woonomgeving. We administreren uw persoonsgegevens zorgvuldig en werken ze bij als er iets verandert. Ook gebruiken wij de persoonsgegevens voor het woonleefplan en de declaratie van de zorg.

### **Om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen**

Er zijn verschillende wetten waar we ons aan hebben te houden. In sommige gevallen hebben alleen een registratieverplichting en in andere gevallen verplicht de overheid ons om bepaalde gegevens aan haar te verstrekken. Een voorbeeld daar van is het gebruik van BSN bij de declaratie bij het zorgkantoor. Daarnaast kunnen de Inspectie Gezondheidszorg, gemeenten of de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) persoonsgegevens bij ons opvragen.

Verder zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens actueel te houden. Daarom controleren wij steekproefsgewijs de juistheid van de door ons verwerkte persoonsgegevens;

### **Voor het bijhouden van het medisch dossier**

Alle noodzakelijke medische gegevens van bewoners en cliënten leggen wij vast in een eigen medisch dossier, het woonleefplan. Dit woonleefplan is toegankelijk voor de betrokken behandelaren van Patyna en/of externe behandelaren of specialisten (zoals huisarts, mondhygiënist of specialist van een ziekenhuis). Patyna verwerkt de medische gegevens op grond van de strenge vereisten vanuit zowel WGBO als de AVG;

### **Voor informatie aan en ondersteuning van onze bewoners/cliënten**

Wij organiseren regelmatig activiteiten voor onze bewoners, cliënten en hun familieleden, zoals het maken van uitstapjes of vieringen. Om u daarover te informeren of voor het contact met familie of vrienden kunnen wij gebruik maken van uw persoonsgegevens. Ook verwerken wij persoonsgegevens voor cliëntgebonden onderzoek, zoals een klanttevredenheidsonderzoek of cliënt specifieke aanbiedingen van onze zorgproducten en diensten (alarmering, domotica).

We verwerken de persoonsgegevens ook om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen (robotica, zelfregie) of om bestaande dienstverlening te verbeteren. Dit doen we onder meer met behulp kwaliteitsonderzoek of registratie in het kader van juistheid van verstrekking van medicatie of valprefentie. Publicatie van onderzoek vindt in beginsel geanonimiseerd of gepseudonimiseerd plaats.

Als u wilt dat wij u niet benaderen voor activiteiten, informatie of ondersteuning, dan kunt u dit doorgegeven aan de verpleegkundige of via email naar [privacyheldesk@patyna.nl](mailto:privacyheldesk@patyna.nl)

### **Voor sociale of specifieke doeleinden**

Wij vragen altijd uw toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens voor voor specifieke doeleinden, zoals foto's van activiteiten, feestjes, verjaardagen of de levering van maaltijden door derden. Voor publicaties op sociale media of in foldermateriaal vragen uw expliciete toestemming.

### **Voor het behartigen van uw en onze belangen**

Wij verwerken uitsluitend die persoonsgegevens van u die noodzakelijk zijn voor onze bedrijfsvoering of die wij vanuit een wettelijk kader aan derden moeten verstrekken. Zo verstrekken wij gegevens van bewoners/cliënten aan het CAK in het kader van de heffing eigen bijdrage en van onze werknemers aan de belastingdienst en het pensioenfonds.

We vinden het belangrijk om uw en onze belangen goed te beschermen en verstrekken geen gegevens die niet ter zake doen.

Als het nodig is, kunnen we uw gegevens gebruiken voor historische, statistische en/of wetenschappelijke doeleinden en analyses. Dit doen we uitsluitend voor een gericht doel en onder borging van de wettelijke vereisten (waaronder de WGBO en AVG of uit hoofde van wettelijke verplichting).

### **Voor de bescherming van een vitaal belang van betrokkene**

In geval van acuut noodzakelijk medisch optreden (bijvoorbeeld ingeval van hartfalen) gebruiken wij de ons beschikbare persoonsgegevens.

## **Met wie wisselen we gegevens uit?**

Voor de doelen hierboven wisselen we gegevens uit met andere partijen. Zoals met het ziekenhuis, huisartsen, specialisten maar ook met het zorgkantoor en zorgverzekeraars. Maar ook met de inspectie gezondheidszorg, zorgaanbieders, externe behandelaren en

woningcorporaties. Voordat wij informatie uitwisselen kijken wij of dit mogen op grond van een van de genoemde rechtsgronden.

## **Opdrachtnemers**

Voor sommige werkzaamheden schakelen we opdrachtnemers in. Bijvoorbeeld bij het bezorgen van maaltijden, het regelen van vervoer of in samenwerking met andere zorgaanbieders (bijvoorbeeld dagactiviteiten). Maar ook bij het onderhoud van onze (IT-)infrastructuur.

We maken daarbij alleen gebruik van opdrachtnemers die de door ons voorgeschreven passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen. Daarnaast moeten zij geheimhouding garanderen. Ook mogen zij uw persoonsgegevens niet gebruiken voor andere activiteiten.

In principe werken we uitsluitend samen met opdrachtnemers die namens ons persoonsgegevens verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EU-landen, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). Binnen deze landen geldt hetzelfde privacybeschermingsniveau als in Friesland.

## **Hoe borgen we uw privacy?**

We hebben een privacybeleid opgesteld over hoe we met de aan ons verstrekte persoonsgegevens omgaan.

We verwerken niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk. En we doen dit alleen voor de doelen waarvoor we deze gegevens verzameld hebben. We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als dat ze nodig hebben voor onze bedrijfsvoering of zo lang dat wettelijk verplicht is. Daarna verwijderen we ze, behalve als er een goede reden is om ze nog iets langer te bewaren. Bijvoorbeeld als er een juridisch conflict is.

Privacy staat bij ons hoog in het vaandel. Het zijn uw persoonsgegevens, dus u bepaalt. We gaan zorgvuldig met uw gegevens om en verkopen ze nooit door. Alleen medewerkers die dat nodig hebben voor hun werkzaamheden hebben toegang tot uw persoonsgegevens.

Patyna beschikt over een Functionaris voor Gegevensbescherming, gecertificeerde privacy officers en deskundige privacy medewerkers. Zij verstrekken informatie, zijn de vraagbaak van de organisatie en zien erop toe dat wij de privacyregels naleven en borgen. Vertegenwoordigende organen als OR en CCR blijven betrokken in de naleving van de privacy wetgeving. De privacy medewerkers werken op de helpdesk ICT en zijn daar aanspreekpunt op het gebied van privacy.

*De Functionaris Gegevensverwerking is de interne toezichthouder en het centrale aanspreekpunt voor zowel de organisatie als de externe toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.*

Tot slot hebben wij gecertificeerde medewerkers (CISO en CISSM) die zich volledig bezighouden met de veiligheid van onze IT-infrastructuur.

## **Welke regels gelden er bij de verwerking van persoonsgegevens?**

Er is wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens. Zo geldt voor heel Europa de General Data Protection Regulation (GDPR, EU 2106/679) in Nederland verwoordt in wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor bepaalde

onderwerpen gelden daarnaast nog specifieke wetten en verordeningen. Zo geldt voor de gezondheidszorg de WGBO, de wet BIG maar ook de gedragscodes en het medisch beroepsgeheim. En bovendien zijn van toepassing tal van andere wet- en regelgevingen, zoals het Europees Verdrag voor de Rechten van de mens (EVRM), de wet gebruik BSN in zorg en de Telecommunicatiewet (bij het versturen van ongevroegde commerciële berichten en bij het plaatsen van cookies).

### **Social media**

Op onze websites staan buttons van social media, zoals Instagram, Facebook en Twitter. Dit Privacy- & Cookiereglement **geldt niet** voor deze social media. Het gebruik van deze social media is voor eigen verantwoordelijkheid. De buttons van de social media op onze site zijn uiteraard onze verantwoordelijkheid.

*Veel social media-aanbieders zijn buiten de Europese Economische Ruimte (EER) gevestigd en slaan uw persoonsgegevens buiten de EER op. Hierdoor is het mogelijk dat uw persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de EER. We raden u daarom aan de privacyregels van deze social media altijd goed te lezen vóórdat u er gebruik van maakt. Zo weet u wat er met uw gegevens gebeurt.*

### **Contact**

Onze helpdesk (telefoon, chat en email) beantwoordt uw vragen/opmerkingen. Uw tweets, posts, en andere comments slaan we op, zodat we u later eventueel nog verder kunnen helpen. Als u een bericht achterlaat op een van onze communities of op de website, dan blijft dit bewaard zolang het relevant is.

### **Cookies en vergelijkbare technieken**

Als u één van onze websites bezoekt, plaatsen we cookies op uw computer, tablet of mobiele telefoon. Sommige cookies zijn noodzakelijk, andere niet. Die kunt u dan ook accepteren of weigeren. Hieronder ziet u hoe dat werkt. Een cookie is een klein tekstbestand dat door een webpaginaserver op uw computer wordt geplaatst. Cookies worden alleen aan u toegewezen en kunnen alleen worden gelezen door servers voor webpagina's in het domein dat de cookie op uw computer heeft geplaatst.

Cookies kunnen niet worden gebruikt om programma's uit te voeren of virussen naar uw eigen computer te brengen. Sommige cookies zijn nodig om een website goed te laten functioneren, in te kunnen loggen of om onze formulieren goed te laten werken.

Patyna gebruikt uitsluitend cookies die vanuit de wet zijn toegestaan en gebruikt die om de website te optimaliseren voor het gebruik door bezoekers. De buttons die derden (Instagram, Facebook etc) plaatsen zijn commerciële cookies. Patyna is hier niet verantwoordelijk voor en heeft hier geen zeggenschap over

### **Soorten cookies en functie**

We gebruiken op onze website verschillende soorten cookies die allemaal een andere functie hebben:

- functionele cookies
- cookies voor webstatistieken om bezoeken en kliks te meten
- cookies voor persoonlijke berichten op de website
- cookies voor social media en advertenties.

Voor sommige cookies is er toestemming nodig. Dit zijn met name de cookies van derden. U kunt eenmaal verleende toestemming later weer eenvoudig intrekken of aanpassen. Daarnaast kunt u cookies uit de browser verwijderen of de instellingen van de browser aanpassen naar uw persoonlijke voorkeuren.

Voor andere cookies is geen toestemming nodig. Geeft u geen toestemming om cookies te plaatsen? Dan plaatsen we alleen cookies die we zonder toestemming van de wet mogen gebruiken. U kunt de website dan wel blijven gebruiken, maar minder goed gebruik maken van de extra mogelijkheden van de website.

Hoe lang een cookie op uw computer blijft staan, hangt af van het soort cookie. Wij gebruiken tijdelijke cookies en cookies die langer op de computer blijven staan. Een tijdelijke cookie wordt automatisch verwijderd als u de webbrowser afsluit.

We gebruiken cookies in combinatie met kleine stukjes code, zoals pixeltags, webbeacons en GIF-bestanden. Deze bestanden kunnen (anoniem) informatie verzamelen over reclame en websitegebruik. We verzamelen onder andere informatie over reacties op bekeken pagina's, promotiegegevens en reacties op onze vacatures.

Met dit soort pixeltags kunnen we cookies van derden herkennen. Zo zien we via welke advertentie of link u naar onze site bent gekomen. Dat helpt ons om te beoordelen hoe doeltreffend deze advertenties en links zijn.

## Welke rechten heeft u?

Op het moment dat we uw persoonsgegevens verwerken, heeft u verschillende rechten. Hieronder leggen we uit welke rechten er zijn en wat deze inhouden. Op onze website vindt u precies hoe u er gebruik van kunt maken en hoe u een verzoek bij ons kunt indienen.

Voor het uitoefenen van uw recht vragen we om een legitimatie. We willen namelijk voorkomen dat wij uw persoonsgegevens aan een onbevoegde geven, omdat hij zich voor u uitgeeft.

Voor de beantwoording van elk verzoek geldt dat u binnen één maand antwoord krijgt. Dat kan een antwoord of uitwerking van uw verzoek zijn of een motivatie waarom we niet aan uw verzoek kunnen voldoen of een melding dat we extra tijd nodig hebben. Wij kunnen de periode voor beantwoording met maximaal twee maanden verlengen.

### **Inzagerecht**

U kunt ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken. Het helpt ons als u in uw verzoek gedetailleerd omschrijft wat u wilt weten. Bij de beantwoording van dit verzoek krijgt u alleen die informatie die over u gaat en waarbij de privacy van een ander niet in het geding is.

### **Rectificatie en recht van verwijdering**

Kloppen de persoonsgegevens niet of zijn ze niet volledig? Dan kunt u ons vragen de gegevens te wijzigen of aan te passen. Ook kunt u ons vragen de persoonsgegevens te verwijderen. Niet in alle gevallen kunnen wij aan het verzoek tot verwijdering gehoor geven. Mocht dat het geval zijn dan stellen wij hiervan op de hoogte.

### **Recht van beperking**

U kunt vragen de verwerking van bepaalde persoonsgegevens tijdelijk te beperken. Bijvoorbeeld omdat de gegevens volgens u niet kloppen. Het beperken van een verwerking kan nadelige gevolgen hebben voor de zorg die wij aan u leveren.

## **Recht op dataportabiliteit**

U kunt vragen of we bepaalde gegevens aan u over willen dragen, zodat u ze mee kunt nemen naar een andere aanbieder. Bij de uitoefening van dit recht is het belangrijk dat wij u de gegevens moeten aanleveren, maar dat de andere partij de gegevens niet of te accepteren. Om frustratie van zowel u als ons te voorkomen zullen wij altijd vragen welke gegevens u wilt meenemen en met welk doel.

## **Recht van bezwaar**

Indien u van mening bent dat Patyna onterecht verwerkt, kunt u bezwaar tegen de verwerking maken. Vanaf dat moment schorten wij de verwerking op. Deze opschorting kan negatieve gevolgen hebben voor de dienstverlening die u van ons ontvangt.

## **Externe links**

Onze website bevat links naar websites van anderen. Dit Privacy- & Cookiereglement geldt niet voor deze externe websites. We proberen externe links altijd actueel te houden en naar de juiste websites te laten verwijzen.

We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van externe websites en de manier waarop daar met uw persoonsgegevens wordt omgegaan

## **Wijziging van het Privacy- & Cookiereglement**

We kunnen dit Privacy- & Cookiereglement ongevraagd aanpassen. Dat doen we bijvoorbeeld als de wet of ons beleid wijzigt. We raden u daarom aan ons Privacy- & Cookiereglement regelmatig opnieuw te bekijken. Onderaan onze website vindt u een link naar de nieuwste versie van ons Privacy- en Cookiereglement.

## **Vragen & informatie**

Voor vragen over dit Privacy- & Cookiereglement of meer informatie gewenst over hoe we uw persoonsgegevens verwerken? Bel dan met de privacydesk (0515-853892) of stuur ons een email ([privacydesk@patyna.nl](mailto:privacydesk@patyna.nl))

Ook voor klachten kunt u ons op deze manier bereiken. Tevens is het mogelijk om direct een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u van mening bent dat Patyna strijdig handelt met geldende wet- en regelgeving.