



Thuiservice

Privacybeleid

Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Versie: 23 november 2022

Home Instead Thuiservice Rotterdam B.V.

Website: www.homeinstead.nl/rotterdam

Adres: Cypresbaan 31 C, 2908 LT Capelle aan den IJssel

E-mailadres: info.rotterdam@homeinstead.nl

Telefoonnummer: 010 45 21 752

Functionaris Gegevensbescherming: dhr. E van Arragon

Adres: Cypresbaan 31 C, 2908 LT Capelle aan den IJssel

E-mailadres: privacy@homeinstead.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1 Definities.....	5
1.2 Reikwijdte privacybeleid.....	6
1.3 Verwerkingsverantwoordelijke.....	6
1.4 Basisbeginselen AVG.....	6
2. Verwerkte persoonsgegevens.....	8
2.1 Doeleinden.....	8
2.2 De verwerking van persoonsgegevens.....	8
2.2.1 Rechtmatigheid.....	8
2.2.2 Wie verwerken persoonsgegevens: toegang.....	9
2.2.3 Aanlevering / verkrijging van persoonsgegevens.....	10
2.3 Categorieën verwerkte persoonsgegevens: doel en wettelijke grondslag.....	10
2.3.1 Klanten.....	10
2.3.2 Medewerkers.....	11
2.3.3 Sollicitanten.....	12
2.3.4 Bezoekers website.....	12
2.3.5 Ontvangers nieuwsbrief.....	13
2.3.6 Klagers.....	13
2.3.7 Deelnemers klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	13
2.4 Bewaartermijnen persoonsgegevens.....	13
2.4.1 Hoofdregel.....	13
2.4.2 Specifieke (wettelijke) bewaartermijnen.....	14
3. Rechten van betrokkenen.....	16
3.1 Recht op informatie (art. 13 en 14 AVG).....	16
3.2 Recht op inzage (art. 15 AVG).....	16
3.3 Recht op correctie en aanvulling (art. 16 AVG).....	16
3.4 Recht op gegevenswissing / vergetelheid (art. 17 AVG).....	17
3.5 Recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG).....	17
3.6 Recht op dataportabiliteit / overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 AVG).....	17
3.7 Recht van bezwaar (art. 21 AVG).....	18
3.8 Recht niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming / profiling (art. 22 AVG).....	18
3.9 Klachten / bezwaren.....	18
3.10 Indiening van een verzoek en beoordeling daarvan.....	18
4. Overige (AVG-)verplichtingen Home Instead.....	19
4.1 Beveiliging en geheimhouding.....	19
4.2 Werkwijze en melding datalekken (inbreuken in verband met persoonsgegevens).....	20
4.3 Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie.....	21
4.5 Aansprakelijkheid en sancties.....	22
4.6 Scholing.....	22
4.7 DPIA.....	22

4.8 Onvoorziene omstandigheden	22
5. Slotbepalingen: inwerkingtreding, wijziging en inzage	24
6. Protocol meldplicht datalekken.....	24

I. Inleiding

“Wij zijn er voor u!”, dit uitgangspunt is de kern van de dienstverlening van Home Instead Thuiservice.

Met onze dienstverlening laten wij senioren zo lang mogelijk thuis wonen, ook wanneer dat gezien de gezondheid of situatie soms moeilijk wordt. Home Instead komt wanneer de senior dat wenst en biedt de aandacht en zorg die de senior prettig vindt. Door CAREGivers waarbij de senior zich prettig voelt. Onze CAREGivers zijn ervaren en goed getrainde professionals die werken vanuit het hart en hun werk steeds afstemmen op de persoonlijke wensen en behoeften van de senior.

Voor de uitvoering van de dienstverlening verwerkt Home Instead persoonsgegevens van haar klanten, medewerkers en andere betrokkenen.

Home Instead respecteert de privacy van alle klanten, medewerkers en andere betrokkene(n), en gaat vertrouwelijk om met de persoonsgegevens van betrokkenen. Om deze reden – en omdat Home Instead bijzondere persoonsgegevens verwerkt – heeft Home Instead dit privacybeleid opgesteld. De geldende wettelijke normen op het gebied van privacy worden toegepast en nageleefd. Dit bestrijkt het gehele spectrum van privacy binnen de organisatie, van beleid tot operationele uitvoering en toezicht. Door middel van het privacybeleid wordt inzichtelijk gemaakt op welke manier Home Instead voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (**AVG**). Daarmee wordt invulling gegeven aan de verantwoordingsplicht, zoals deze voor Home Instead geldt.

Dit privacybeleid is van toepassing op **Home Instead Thuiservice Rotterdam B.V.** (hierna: “**Home Instead**”), op alle primaire en organisatorische processen en op alle gegevensverwerkingen.

Het privacybeleid maakt integraal onderdeel uit van het algemene beleid van Home Instead. Home Instead brengt dit privacybeleid regelmatig onder de aandacht van medewerkers, onder meer door het privacybeleid ter beschikking te stellen. Het privacybeleid (telkens de laatste versie) wordt dan ook ter inzage gedeeld binnen Home Instead (eventuele wijzigingen zullen dan toegelicht worden).

Home Instead is verantwoordelijk voor het tot stand komen en vaststellen van het privacybeleid. Home Instead heeft een Functionaris Gegevensbescherming (**FG**) en is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De FG en de Autoriteit Persoonsgegevens houden toezicht op de naleving van de AVG en in dat kader ook op de naleving van dit privacybeleid. Home Instead heeft een Privacy Officer (**OP**) aangesteld die op de privacy toeziet binnen de organisatie en als aanspreekpunt dient voor de landelijke Privacy Officer en FG.

1.1 Definities

Autoriteit Persoonsgegevens: de Autoriteit Persoonsgegevens ('**AP**') is de toezichthouder op de AVG en UAVG, en ziet daarmee toe op de (rechtmatige) verwerking van persoonsgegevens.

AVG: de Algemene verordening gegevensbescherming (privacywet).

UAVG: de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (nationale uitwerking AVG).

bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

betrokkene: de geïdentificeerde of identificeerbare persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft. Indien de klant een wettelijk vertegenwoordiger heeft, kan dit de wettelijk vertegenwoordiger worden zijn.

derde (definitie AVG): een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.

functionaris gegevensbescherming: de functionaris gegevensbescherming ('**FG**') is iemand die binnen een organisatie / verwerkingsverantwoordelijke, verantwoordelijk is voor (toezicht op de) naleving van de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG.

gebruiker: degene die geautoriseerd is en bevoegd is tot het invoeren, muteren, dan wel inzien van gegevens.

inbreuk in verband met persoonsgegevens (definitie AVG): een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

klachtenprocedure: binnen de organisatie van de verwerkingsverantwoordelijke geldende klachtenregeling en, waarbij klanten (en hun vertegenwoordigers) conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg een klacht of ontevredenheid aan de kaak kunnen stellen en zich daarbij vervolgens kunnen wenden tot het juiste orgaan, wanneer de verwerkingsverantwoordelijke in de ogen van klanten (en hun vertegenwoordigers) een klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld.

medewerker: personeel in dienst van of werkzaam ten behoeve van en onder rechtstreeks gezag van Home Instead (zoals stagiaires, uitzendkrachten, personeel niet in loondienst).

ontvanger (definitie AVG): een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt. Overheidsinstanties die mogelijk persoonsgegevens ontvangen in het kader van een bijzonder onderzoek overeenkomstig het Unierecht of het lidstatelijke recht gelden echter niet als ontvangers; de verwerking van die gegevens door die overheidsinstanties strookt met de gegevensbeschermingsregels die op het betreffende verwerkingsdoel van toepassing zijn.

persoonsgegevens (definitie AVG): alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Aanvulling vanuit Home

Instead is dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen 'gewone' persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens (zoals gegevens over gezondheid).

privacy officer: de privacy officer ('**PO**') is iemand die binnen de organisatie op de privacy toeziet en als aanspreekpunt dient voor privacyvraagstukken en voor de landelijke Privacy Officer en FG.

toestemming van de betrokkene (definitie AVG): elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.

verwerkingsverantwoordelijke (definitie AVG): een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen.

verwerker (definitie AVG): een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

verwerkersovereenkomst: een overeenkomst tussen de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker, waarin afspraken worden gemaakt over de (verwerkings)opdracht.

verwerking (definitie AVG): een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens. Aanvulling vanuit Home Instead is dat persoonsgegevens alleen verwerkt mogen worden indien sprake is van een wettelijke grondslag. Daar wordt verder in dit privacybeleid bij stilgestaan.

Voor de overige relevante definities van privacybegrippen, wordt verwezen naar (artikel 4 van de) AVG.

1.2 Reikwijdte privacybeleid

Dit privacybeleid is van toepassing op de gehele of gedeeltelijke geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens door Home Instead, evenals de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens (zoals die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen). Tevens heeft dit privacybeleid betrekking op het door ons opgestelde overzicht van genoemde verwerkingen van persoonsgegevens (het verwerkingsregister).

1.3 Verwerkingsverantwoordelijke

Home Instead is de verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens die de organisatie verwerkt. Home Instead stelt immers het doel en de middelen van de verwerking van deze persoonsgegevens vast zodat Home Instead, als verwerkingsverantwoordelijke, de AVG dient na te leven.

1.4 Basisbeginselen AVG

Home Instead is zich bewust van en werkt in lijn met de basisbeginselen van de AVG, zoals deze voortvloeien uit artikel 5 van de AVG. Wij verwerken persoonsgegevens op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze. Zo verwerken wij slechts persoonsgegevens indien hier een wettelijke grondslag voor bestaat en zijn wij door middel van onze privacystatements en dit privacybeleid transparant richting betrokkenen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

Daarnaast worden persoonsgegevens slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de (welbepaalde, uitdrukkelijke en gerechtvaardigde) doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend, noodzakelijk en niet bovenmatig zijn. Kortom: Home Instead verwerkt alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de dienst- en zorgverlening en de in hoofdstuk 2 gestelde doeleinden. Wij vragen zodoende niet meer gegevens uit dan noodzakelijk, en wij bewaren de gegevens alleen voor zover noodzakelijk is voor deze doeleinden. Zo geeft Home Instead onder andere uitwerking aan het beginsel van minimale gegevensverwerking, doelbinding en opslagbeperking. Tevens nemen wij het beginsel van juistheid in acht, door betrokkenen periodiek te vragen of hun gegevens nog kloppen.

De manier waarop Home Instead invulling geeft aan de basisbeginselen, wordt verder uitgewerkt in de volgende hoofdstukken.

2. Verwerkte persoonsgegevens

2.1 Doeleinden

Op grond van de AVG dient Home Instead zich te houden aan het doelbindingsbeginsel. Het doelbindingsbeginsel houdt in dat Home Instead de verzamelde persoonsgegevens, slechts mag verwerken voor de vastgestelde en beschreven doelen. Deze doelen zijn vooraf kenbaar gemaakt bij betrokkenen, door middel van een beschrijving in de privacystatements. Home Instead verwerkt de persoonsgegevens slechts voor andere doeleinden, indien deze doeleinden verenigbaar zijn met de oorspronkelijke doeleinden of indien betrokkenen daarvoor toestemming hebben gegeven. Zo heeft de verwerking van persoonsgegevens van klanten met name de optimale inzet van onze dienstverlening als doel, alsook de administratie in dat kader. De concrete doelen (per categorie betrokkene / persoonsgegevens) zijn nader beschreven in paragraaf 2.3.

2.2 De verwerking van persoonsgegevens

In deze paragraaf wordt een algemene toelichting gegeven op de rechtmatigheid van het verwerken van persoonsgegevens (de wettelijke grondslag), welke personen binnen en buiten Home Instead persoonsgegevens verwerken en hoe Home Instead persoonsgegevens aangeleverd krijgt.

2.2.1 Rechtmatigheid

Het beginsel van 'rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie' vereist onder meer dat persoonsgegevens enkel worden verwerkt indien sprake is van een wettelijke grondslag. De wettelijke grondslagen voor 'gewone' persoonsgegevens volgen uit artikel 6 AVG en luiden:

- a) de betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend voor een of meer specifieke doeleinden;
- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene voor sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c) de verwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- d) de verwerking is noodzakelijk voor de bescherming van vitale belang van de betrokkene of een andere natuurlijke persoon;
- e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag;
- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen.

Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens gelden strengere regels. Dit zijn bijvoorbeeld gezondheidsgegevens en gegevens waaruit ras / politieke voorkeur / religieuze overtuigingen blijken. Deze mogen in beginsel niet worden verwerkt, tenzij er tevens een AVG-uitzondering van toepassing is (naast een AVG-grondslag). Deze uitzonderingen staan in artikel 9 lid 2 AVG. Voor de verwerkingen door Home Instead kunnen met name de volgende uitzonderingen relevant zijn:

- a) de betrokkene heeft voor de verwerking zijn uitdrukkelijke toestemming verleend voor een of meer welbepaalde doeleinden;
- b) de verwerking is noodzakelijk met het oog op de uitvoering van verplichtingen en de uitoefening van specifieke rechten van de verwerkingsverantwoordelijke of de betrokkene op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht, voor zover zulks is toegestaan bij Unierecht of lidstatelijk recht of bij een collectieve overeenkomst op grond van lidstatelijk recht die passende waarborgen voor de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene biedt;

- c) de verwerking is noodzakelijk ter bescherming van de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon indien de betrokkene fysiek of juridisch niet in staat is zijn toestemming te geven;
- d) de verwerking is noodzakelijk voor doeleinden van preventieve of arbeidsgeneeskunde, voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, medische diagnoses, het verstrekken van gezondheidszorg of sociale diensten of behandelingen dan wel het beheren van gezondheidszorgstelsels en -diensten of sociale stelsels en diensten, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, of uit hoofde van een overeenkomst met een gezondheidswerker;
- e) de verwerking is noodzakelijk met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden overeenkomstig artikel 89, lid 1, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, waarbij de evenredigheid met het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de belangen van de betrokkene.

Home Instead verwerkt enkel persoonsgegevens op basis van de grondslagen in artikel 6 AVG en – in geval van bijzondere persoonsgegevens – de uitzonderingen in artikel 9 lid 2 AVG. Dit is nader uitgewerkt in paragraaf 2.3.

2.2.2 Wie verwerken persoonsgegevens: toegang

Algemeen

Home Instead verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke de persoonsgegevens van betrokkenen. Binnen Home Instead hebben enkel de daartoe bevoegde personen toegang tot de persoonsgegevens van betrokkenen. Wie bevoegd is, hangt af van het soort betrokkene en de verwerking. Daarnaast hebben de directie van Home Instead, de FG en de personen die belast zijn met de uitvoering van technische werkzaamheden toegang tot de persoonsgegevens, indien dit nodig is (bv. voor een verzoek van een betrokkene). Home Instead geeft de persoonsgegevens van betrokkenen niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien sprake is van een wettelijke grondslag.

Voor alle personen binnen Home Instead (die toegang kunnen hebben tot persoonsgegevens), geldt dat zij (wettelijk en / of contractueel) verplicht zijn tot geheimhouding.

Klanten

Ten aanzien van klanten geldt dat de (rechtstreeks) betrokken zorgverleners wettelijk bevoegd zijn om de persoonsgegevens in te zien (of de waarnemers daarvan). Daarnaast geldt als hoofdregel dat inzage en verwerking enkel mogelijk is door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijke voorschrift dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. De geheimhouding is nader uitgewerkt in paragraaf 4.1.

Als een klant gebruik maakt van de digitale gezondheidsomgeving CarenZorgt en Home Instead daar als zorgaanbieder aan is gekoppeld, zijn er mogelijk ook personen uit het eigen netwerk van de klant en andere bij de klant betrokken zorgaanbieders gerechtigd de door Home Instead via de koppeling met CarenZorgt gedeelde gegevens in te zien indien zij daartoe toegang hebben verkregen van de klant.

Tevens kunnen anderen in bepaalde gevallen toegang krijgen tot persoonsgegevens van klanten, bijvoorbeeld indien sprake is van een vermoeden van mishandeling of indien Home Instead daartoe een wettelijke verplichting heeft. Voor het laatstgenoemde kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de financiers zoals zorgkantoren en gemeenten (bijvoorbeeld op grond van de Wet langdurige zorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) en organisatie Veilig Thuis.

Andere personen / instanties (zoals het CIZ, CAK, (para)medici en andere zorgorganisaties) mogen

de persoonsgegevens enkel inzien indien sprake is van een wettelijke grondslag (en soms ook een uitzondering), zoals toestemming van de betrokkene. De toegang tot het dossier van klanten wordt gelogd; deze gegevens worden systematisch bekeken.

Medewerkers

Uitsluitend de medewerkers van Home Instead die daartoe zijn aangewezen door Home Instead en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn en het Administratiekantoor Oudshoorn (de salarisadministrateur), hebben toegang tot de persoonsgegevens van medewerkers.

Daarnaast kunnen persoonsgegevens van medewerkers worden gedeeld met derden, indien daarvoor een wettelijke grondslag (en soms ook een uitzondering) geldt (denk aan de Belastingdienst, pensioenfonds Zorg en Welzijn, SVW-verzekeraar of de arbodienst / bedrijfsarts, het UWV en de verzuimverzekeraar).

Overig: andere ontvangers

Buiten onze organisatie kunnen verwerkers tevens toegang krijgen tot persoonsgegevens. Met de verwerker wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor afdwingbare verbintenissen ontstaan. Zo wordt bij elk nieuw contract met een derde / leverancier, door Home Instead bepaald of sprake is van een verwerker zodat een verwerkersovereenkomst dient te worden gesloten. In de verwerkersovereenkomst worden afspraken gemaakt over onder andere het treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen door de verwerker. In paragraaf 4.4 wordt een andere toelichting gegeven op de verwerker(overeenkomst).

Voor alle andere ontvangers van persoonsgegevens buiten onze organisatie, geldt dat zij enkel inzage krijgen indien daarvoor een wettelijke grondslag (en soms ook een uitzondering) voor geldt zoals de toestemming van de betrokkene.

2.2.3 Aanlevering / verkrijging van persoonsgegevens

Home Instead ontvangt persoonsgegevens doorgaans van betrokkenen zelf, of de betrokken instanties (zoals financiers en verwijzers). Persoonsgegevens worden niet verzameld bij (overige) derden zonder de ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene.

2.3 Categorieën verwerkte persoonsgegevens: doel en wettelijke grondslag

Home Instead verwerkt diverse categorieën persoonsgegevens, zowel 'gewone' persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens. Onderstaand is per onderwerp / groep betrokkenen opgenomen welke categorie persoonsgegevens Home Instead verwerkt, met welk doel en op basis van welke wettelijke grondslag. Deze categorieën zijn ook terug te vinden in het verwerkingsregister.

2.3.1 Klanten

Home Instead verwerkt, in het kader van de zorgverlening, onder andere de volgende persoonsgegevens van cliënten:

- Naam (doel: communicatie en administratie)
- Geslacht (doel: communicatie en administratie)
- Adres: straat, huisnummer, postcode (doel: communicatie en administratie)
- Woonplaats (doel: communicatie en administratie)
- Telefoonnummer (doel: communicatie en administratie)
- E-mailadres (doel: communicatie en administratie)
- Geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat (doel: registratie)
- BSN (doel: registratie)
- Identiteitsbewijs/paspoort (doel: registratie)
- Verzekeringsnummer en polisnummer (doel: declaratieverwerking)
- Bankrekeningnummer (doel: declaratieverwerking)

- Gegevens zorgaanbieders (apotheek, huisarts etc.) en eventueel voorgaande of mede betrokken zorgaanbieders (doel: zorgverlening)
- Medicatiegegevens en overige (gezondheids)gegevens die betrekking hebben op het verlenen van zorg (doel: zorgverlening)

Bovenstaande gegevens worden verwerkt voor de uitvoering van de dienstverlening (zorgverlening). De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens verschilt per categorie. In bepaalde gevallen is dit een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld bij het BSN, het identiteitsbewijs en bepaalde zorggegevens), zoals op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst ('**WGBO**') en / of de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg ('**Wabvpz**').

In andere gevallen is de verwerking gebaseerd op expliciete toestemming en een gesloten (behandelings)overeenkomst (bijvoorbeeld bij de gezondheidsgegevens), is dit noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg of is dit op grond van behartiging van een gerechtvaardigd belang. Een betrokkene kan de gegeven toestemming te allen tijde intrekken. Dit kan echter gevolgen hebben voor de zorgverlening. Omdat gezondheidsgegevens bijzondere persoonsgegevens zijn, is in ieder geval één van de in artikel 9 lid 2 AVG genoemde uitzonderingen van toepassing voor de verwerking daarvan (zie voor de meest relevante uitzonderingen, paragraaf 2.2.1).

2.3.2 Medewerkers

Home Instead verwerkt onder andere de volgende persoonsgegevens van medewerkers:

- Naam (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Geslacht (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Adres: straat, huisnummer, postcode (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Woonplaats (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Telefoonnummer (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- E-mailadres (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat (doel: salarisadministratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Opleidingen en trainingen (doel: administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- BSN (doel: salarisadministratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Bankrekeningnummer (doel: salarisadministratie)
- Identiteitsbewijs (doel: (salaris)administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Pensioengegevens (doel: (salaris)administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Loonbelastingverklaring (doel: salarisadministratie)
- Contactpersoon (doel: communicatie, administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Verzuimadministratie en verlof (doel: personeelsbeheer- en beleid en (salaris)administratie)
- Re-integratiegegevens (doel: (salaris)administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Beoordelingen (administratie en personeelsbeheer- en beleid)
- Foto (doel: administratie en personeelsbeheer- en beleid)

Bovenstaande gegevens worden verwerkt om uitvoering te geven aan de overeengekomen arbeidsovereenkomst. De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is doorgaans een met de betrokkene gesloten (arbeids-/opdracht-)overeenkomst (dit geldt voor de meeste gegevens), het verzoek vanuit betrokkene om vóór sluiting van deze overeenkomst al maatregelen te treffen (toestemming), een wettelijke plicht (bijvoorbeeld ten aanzien van salarisgegevens) of een gerechtvaardigd belang. In voorkomende gevallen kunnen er persoonsgegevens verwerkt worden met toestemming van de medewerker. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken.

2.3.3 Sollicitanten

Home Instead verwerkt onder andere de volgende (persoons)gegevens van sollicitanten:

- Adres: straat, huisnummer, postcode (doel: communicatie en administratie)
- Woonplaats (doel: communicatie en administratie)
- Telefoonnummer (doel: communicatie en administratie)
- E-mailadres (doel: communicatie en administratie)
- Overige gegevens zoals vermeld in een motivatiebrief (doel: communicatie en administratie, en werving)
- Overige gegevens zoals vermeld in een CV (doel: communicatie en administratie, en werving)

De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is doorgaans de toestemming van de betrokkene (een betrokkene kan de gegeven toestemming te allen tijde intrekken) of het gerechtvaardigd belang van Home Instead.

2.3.4 Bezoekers website

Home Instead verwerkt onder andere de volgende (persoons)gegevens van bezoekers van de website:

- Voor- en achternaam (doel: communicatie en afhandeling verzoeken)*
- Geslacht (doel: communicatie en afhandeling verzoeken)*
- Adres: straat, huisnummer, postcode en woonplaats (doel: communicatie, afhandeling verzoeken en in contact brengen met vestiging)*
- Telefoonnummer (doel: communicatie, afhandeling verzoeken en in contact brengen met vestiging)*
- E-mailadres (doel: communicatie, afhandeling verzoeken en in contact brengen met vestiging)*
- IP-adres, tijdstip van opvragen en de door de browser meegestuurde gegevens (doel: optimalisatie website en monitoring / optimalisering gebruik website)
- Cookies (doel: optimalisatie website en monitoring / optimalisering gebruik website)

** Dit geldt niet voor alle bezoekers, maar alleen voor diegenen die zelf deze gegevens verstrekken.*

Home Instead verwerkt deze persoonsgegevens met name om in reactie op het door bezoekers / betrokkenen ingevulde formulier of de door hen verstuurd e-mail, telefonisch contact te kunnen opnemen en/of om schriftelijk (per e-mail) te kunnen benaderen indien bezoekers onverhoofd telefonisch niet bereikbaar zijn. Wij vragen naar de postcode en woonplaats om bezoekers in contact te brengen met de vestiging het dichtst bij de bezoekers in de buurt. De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is het gerechtvaardigd belang van Home Instead of de toestemming van betrokkene(n).

Daarnaast houdt Home Instead Thuiservice algemene bezoekgegevens bij over het gebruik van de website. Deze informatie wordt gebruikt om de werking van de website te verbeteren. De gegevens worden zo veel mogelijk geanonimiseerd en worden niet aan derden verstrekt. De grondslag is het gerechtvaardigd belang van Home Instead of de toestemming van betrokkene(n) (voor cookies). Lees voor meer informatie het [cookie statement](#). Een betrokkene kan de gegeven toestemming te allen tijde intrekken. Dit kan echter tot gevolg hebben dat de website niet optimaal functioneert.

Home Instead maakt gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe gebruikers de website gebruiken en hoe effectief de Adwords-advertenties van Home Instead bij Google zoekresultatenpagina's zijn. Home Instead heeft hiervoor een verwerkersovereenkomst gesloten met de aanbieder van het webanalysepakket: Google. De verkregen informatie wordt, met inbegrip van het IP-adres (geanonimiseerd), overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de

Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie enkel en alleen om bij te houden hoe de website gebruikt wordt, om rapporten over de website te kunnen verstrekken en om Home Instead informatie over de effectiviteit van de campagnes te kunnen bieden.

De verkregen informatie wordt niet gedeeld met andere partijen of gebruikt voor andere doeleinden. Google kan de informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Home Instead heeft hier geen invloed op. Lees voor meer informatie het [privacybeleid van Google](#).

2.3.5 Ontvangers nieuwsbrief

Home Instead verwerkt onder andere de volgende (persoons)gegevens van ontvangers van de nieuwsbrief:

- E-mailadres (doel: communicatie in het kader van vraag/opmerking)

De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is de toestemming van betrokkene(n). Een betrokkene kan de gegeven toestemming te allen tijde intrekken en zich via een link in de nieuwsbrief afmelden.

2.3.6 Klagers

Home Instead verwerkt onder andere de volgende (persoons)gegevens van klagers (bv. in geval van een klacht o.g.v. de Wkkgz):

- Naam (doel: communicatie en afwikkeling klacht)
- Geslacht (doel: communicatie en afwikkeling klacht)
- Adres: straat, huisnummer, postcode (doel: communicatie en afwikkeling klacht)
- Woonplaats (doel: communicatie en afwikkeling klacht)
- Telefoonnummer (doel: communicatie en afwikkeling klacht)
- E-mailadres (doel: communicatie en afwikkeling klacht)

De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is doorgaans de toestemming van betrokkene. Een betrokkene kan de gegeven toestemming te allen tijde intrekken. Dit kan echter tot gevolg hebben dat Home Instead de klacht niet (verder) in behandeling kan nemen.

2.3.7 Deelnemers klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek

Home Instead verwerkt onder andere de volgende (persoons)gegevens van deelnemers:

- Naam (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- Geslacht (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- Leeftijd (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- Adres: straat, huisnummer, postcode (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- Woonplaats (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- Telefoonnummer (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)
- E-mailadres (doel: communicatie ter zake uitvoering tevredenheidsonderzoek)

De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is het gerechtvaardigd belang van Home Instead.

2.4 Bewaartermijnen persoonsgegevens

In deze paragraaf wordt stilgestaan bij de bewaartermijnen voor de persoonsgegevens die Home Instead verwerkt.

2.4.1 Hoofdregel

Voor het bewaren van persoonsgegevens geldt dat het uitgangspunt is dat Home Instead persoonsgegevens niet langer bewaart dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt. Wat noodzakelijk is, hangt steeds af van de situatie. Doorgaans worden gegevens niet langer dan 2 jaar bewaard. Indien de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn, worden deze gegevens vernietigd of volledig geanonimiseerd bewaard. Op deze manier geeft Home Instead uitwerking aan het beginsel van opslagbeperking en minimale gegevensverwerking.

2.4.2 Specifieke (wettelijke) bewaartermijnen

Ten aanzien van een aantal categorieën persoonsgegevens heeft Home Instead zich te houden aan wettelijke bewaartermijnen. Onderstaand wordt een onderscheid tussen de betrokkenen van Home Instead: de klanten, de medewerkers en de websitebezoekers.

Klanten

Zo geldt dat gezondheidsgegevens van klanten (in het dossier) in beginsel 20 jaren worden bewaard, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het zorgdossier heeft plaatsgevonden, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener dan wel de verantwoordelijke voortvloeit. Een en ander in lijn met de WGBO.

Indien de bewaartermijn van het zorgdossier is verstreken of de betrokkene een verzoek doet tot verwijdering vóór het verstrijken van de bewaartermijn, dan worden de desbetreffende gezondheidsgegevens zo snel mogelijk verwijderd. Daarvoor wordt ook verwezen naar hoofdstuk 3 over de rechten van betrokkenen. Verwijdering van het zorgdossier blijft evenwel achterwege wanneer redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is. Ook financiële gegevens worden in principe niet verwijderd, die op andere gronden bewaard moeten blijven.

Medewerkers

Voor medewerkers geldt dat Home Instead verplicht is om bepaalde (basis)administratie 7 jaar te bewaren (na uitdiensttreding) op grond van de belastingwetgeving. Dit betreft de salarisadministratie die fiscaal van belang is (zoals NAW-gegevens en contract-/salarisgegevens). Voor loonbelastingverklaringen en kopieën van identiteitsbewijzen geldt een termijn van 5 jaar na uitdiensttreding.

Voor andere persoonsgegevens van medewerkers (foto's, contactgegevens e.d.) geldt deze niet langer dan 2 jaar worden bewaard na het einde van het dienstverband.

Indien de bewaartermijn is verstreken worden de gegevens zo snel mogelijk verwijderd.

Websitebezoekers

Home Instead bewaart de persoonsgegevens van websitebezoekers niet langer dan strikt nodig is om de doeleinden te realiseren, waarvoor de gegevens zijn afgegeven. Nadat de inhoud van het formulier of de e-mail volledig is beantwoord en is afgehandeld, worden de gegevens uiterlijk binnen twee weken verwijderd. Voor de overige gegevens geldt de algemene bewaartermijn.

3. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben diverse rechten waar zij zich op kunnen beroepen. Onderstaand is uitgewerkt welke rechten betrokkenen hebben, wat deze rechten inhouden en hoe een betrokkene zijn recht kan inroepen. Vervolgens is uitgewerkt wat Home Instead doet indien een betrokkene zich beroept op een of meer van deze rechten.

3.1 Recht op informatie (art. 13 en 14 AVG)

Home Instead heeft op grond van artikel 13 en 14 een informatieplicht. Dit recht wordt afgedicht door middel van de privacystatements die beschikbaar worden gesteld op de website. Daarin wordt uitgelegd hoe Home Instead omgaat met (gevoelige) persoonsgegevens, door middel van onder andere de verstrekking van volgende informatie:

- De contactgegevens van Home Instead;
- Welke (categorieën) persoonsgegevens Home Instead verwerkt;
- De verwerkingsdoeleinden en de wettelijke grondslag voor de verwerking;
- Eventuele ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt;
- De periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- De rechten van betrokkenen;
- De herkomst van de verwerkte gegevens indien deze niet van betrokkene afkomstig zijn.

Home Instead verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen en daarover te informeren. Dit geldt niet indien de mededeling van de informatie aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost.

3.2 Recht op inzage (art. 15 AVG)

Betrokkenen hebben het recht om een inzageverzoek te doen m.b.t. hun persoonsgegevens, die zijn verzameld en verwerkt door Home Instead. Dit geldt voor het dossier van klanten tevens op grond van de WGBO en de Wabvpz (inclusief het recht op digitale inzage en afschrift). Dit betekent dat Home Instead bij een dergelijk verzoek alle persoonsgegevens die zij van de betrokkene heeft, beschikbaar moet stellen (al dan niet in een overzicht) aan de betrokkene of diens wettelijke vertegenwoordiger (curator, mentor, bewindvoerder etc.). Daarnaast moet de betrokkene ook worden geïnformeerd over onder andere het doel van de verwerking van die gegevens, hoe lang die gegevens worden bewaard en eventueel aan wie diens gegevens zijn doorgegeven. Inzage kan worden gegeven door middel van het overleggen van een afschrift / kopie van de verwerkte persoonsgegevens.

Voor inzage door nabestaanden in het dossier van een klant geldt dat dit enkel mogelijk is indien (i) de klant bij leven toestemming heeft gegeven, (ii) wanneer er op grond van de Wvkgz een mededeling is gedaan van een incident, (iii) wanneer sprake is van een zwaarwegend belang (op grond van artikel 7:458a Burgerlijk Wetboek). De bepalingen ten aanzien van (wettelijk) vertegenwoordiger uit de WGBO (artikel 465) zijn hierbij ook van belang (dit geldt ook voor het recht op gegevenswissing, voor zover het gaat om het dossier).

3.3 Recht op correctie en aanvulling (art. 16 AVG)

Home Instead acht het van belang dat de persoonsgegevens die worden verwerkt accuraat zijn. Een betrokkene heeft recht op correctie / rectificatie en aanvulling van zijn of haar persoonsgegevens. Dit betreft alleen de persoonsgegevens die (kennelijk) onjuist of onvolledig zijn.

Dit zijn dus niet persoonsgegevens waar de betrokkene het bijvoorbeeld niet mee eens is. Als persoonsgegevens zijn gedeeld met derde partijen, moet de correctie / aanvulling ook worden gedeeld met deze partijen. De correcties of aanvullingen worden vermeld op een apart blad in het dossier.

3.4 Recht op gegevenswissing / vergetelheid (art. 17 AVG)

De betrokkene mag Home Instead verzoeken alle persoonsgegevens die van hem of haar aanwezig zijn bij Home Instead, te verwijderen. Home Instead hoeft dit verzoek echter niet in alle gevallen te honoreren. Zo moet Home Instead het recht alleen honoreren indien:

- a) Home Instead de persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor het doel waarvoor deze persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verzameld;
- b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking van diens persoonsgegevens berust in en er is geen andere rechtsgrond voor die verwerking;
- c) de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking van diens persoonsgegevens;
- d) de persoonsgegevens van de betrokkene zijn onrechtmatig verwerkt;
- e) er is een wettelijke verplichting om de persoonsgegevens te wissen;
- f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van een informatiemaatschappij.

Als de persoonsgegevens zijn gedeeld met derde partijen of openbaar zijn gemaakt, neemt Home Instead de redelijke maatregelen om verwerkingsverantwoordelijken die de persoonsgegevens verwerken ervan op de hoogte te stellen dat de betrokkene heeft verzocht om iedere koppeling naar of kopie of reproductie van die gegevens te wissen.

3.5 Recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG)

Betrokkenen kunnen zich beroepen op het recht op een beperking van de verwerking van de persoonsgegevens. Indien een betrokkene zich terecht beroept op dit recht, dient Home Instead (tijdelijk) te stoppen met het verwerken van de persoonsgegevens van de betrokkene. Binnen die tijd dient Home Instead na te gaan of sprake is van één van de onderstaande situaties. Ook dient Home Instead na te gaan bij welke partijen desbetreffende persoonsgegevens zich nog meer bevinden en aan die partijen kenbaar te maken dat de verwerking van de persoonsgegevens moet worden beperkt. De betrokkene kan zich op dit recht beroepen in een aantal situaties:

- Indien de persoonsgegevens die worden verwerkt mogelijk onjuist zijn;
- Indien de verwerking van de persoonsgegevens onrechtmatig is en de betrokkene zich verzet tegen het wissen van de persoonsgegevens maar verzoekt om een beperking;
- Indien de persoonsgegevens zouden moeten worden vernietigd (omdat deze niet meer nodig zijn voor de verwerkingsdoeleinden), maar de betrokkene een belang heeft bij het bewaren van de persoonsgegevens voor een rechtsovereenkomst;
- Indien de betrokkene op grond van artikel 21 AVG bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, tenzij Home Instead een zwaarwegend belang heeft om de persoonsgegevens te verwerken.

Tijdens de beperking, mogen persoonsgegevens slechts worden verwerkt indien (i) de betrokkene toestemming heeft gegeven, (ii) indien Home Instead de persoonsgegevens nodig heeft ter onderbouwing van een rechtsovereenkomst of (iii) indien er andere algemene belangen zijn.

3.6 Recht op dataportabiliteit / overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 AVG)

Indien een betrokkene zich beroept op het recht op dataportabiliteit, dient Home Instead de (digitale) persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verstrekken aan de betrokkene.

Dit betreft de persoonsgegevens (i) waarbij de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de verwerking daarvan en (ii) persoonsgegevens die zijn verwerkt op basis van een overeenkomst (en de verwerking via geautomatiseerde procedures wordt verricht). Hiervoor dienen de schema's en

bijbehorende grondslagen in paragraaf 2.3 te worden geraadpleegd. Het staat betrokkene vrij deze gegevens vervolgens te delen met andere organisaties.

3.7 Recht van bezwaar (art. 21 AVG)

De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens. Dit kan slechts in uitzonderlijke gevallen: (i) indien Home Instead de persoonsgegevens gebruikt voor direct marketing (reclame), (ii) indien sprake is van specifieke (persoonlijke) omstandigheden van de betrokkene waardoor verwerking niet meer op zijn plaats is (tenzij sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering) of (iii) indien sprake is van wetenschappelijk / historisch onderzoek of statistische doeleinden (tenzij de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een taak van algemeen belang). Home Instead staakt dan de verwerking.

3.8 Recht niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming / profiling (art. 22 AVG)

Betrokkenen hebben het recht om niet onderworpen te zijn aan geautomatiseerde besluitvorming. Dit houdt in dat er menselijke tussenkomst moet zijn voor de besluitvorming. Dit kan bijvoorbeeld van belang zijn in het kader van (de beoordeling van) sollicitaties. Home Instead maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering om personen op basis van hun persoonsgegevens in te delen in categorieën.

3.9 Klachten / bezwaren

De betrokkene heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Home Instead en / of de AP, ten aanzien van de wijze waarop Home Instead (diens) persoonsgegevens verwerkt. Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit privacybeleid niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen met betrekking tot de AVG, kan hij zich zodoende wenden tot:

- a) Home Instead (per e-mail, brief of telefoon), meer concreet de directie van Home Instead. Dit kan ook via de website van Home Instead. Zie op de eerste pagina de contactgegevens van Home Instead;
- b) de FG van Home Instead (per e-mail of brief), zie op de eerste pagina de contactgegevens van de FG;
- c) AP: de betrokkene kan een klacht indienen bij de AP via het Informatie- en Meldpunt Privacy. Betrokkenen worden middels het privacystatement gewezen op deze mogelijkheid. Daarbij worden betrokkenen erop gewezen dat bij twijfel over een klacht, eerst contact opgenomen kan worden met de AP via het gratis telefoonnummer 088 - 1805 250. Betrokkenen worden verwezen naar [de website](#) van de AP voor meer informatie met betrekking tot (de behandeling van) klachten.

3.10 Indiening van een verzoek en beoordeling daarvan

Wijze indiening verzoek en procedure voorafgaand aan beoordeling

Een verzoek met betrekking tot de rechten van de betrokkene - als bedoeld in de vorige bepalingen - wordt gericht aan Home Instead ter attentie van de directie. De betrokkene kan een verzoek indienen per e-mail of per brief. Zie op de eerste pagina de contactgegevens van Home Instead. Vervolgens wordt allereerst nagegaan of het verzoek daadwerkelijk is ingediend door de desbetreffende betrokkene, om te voorkomen dat gegevens worden verdeeld met een verkeerde partij. Dit kan bijvoorbeeld door na te gaan of de gegevens van de indiener overeenkomen met de gegevens van de betrokkene zoals bekend bij Home Instead. Indien Home Instead twijfelt aan de identiteit van de verzoeker, vraagt Home Instead zo spoedig mogelijk aan de betrokkene schriftelijk nadere informatie te verstrekken ter bevestiging van diens identiteit. Waar mogelijk (en noodzakelijk) wordt de betrokkene uitgenodigd op kantoor. Vervolgens wordt overgegaan op een inhoudelijke beoordeling van het verzoek.

In behandeling nemen verzoek

Aan een verzoek en / of de uitvoering zijn geen kosten verbonden; wanneer verzoeken van een betrokkene kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, bijvoorbeeld vanwege een repetitief karakter, kan Home Instead een redelijke vergoeding doorberekenen in het licht van de administratieve kosten waarmee het verzoek gepaard gaat, ofwel weigeren vervolg te geven aan het verzoek. In het laatste geval informeert Home Instead de betrokkene over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de AP of beroep bij de rechter in te stellen en de reden van weigering (Home Instead informeert de betrokkene hierover onverwijld maar in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het verzoek). Betrokkene kan zich tevens richten tot de FG bij klachten.

Uitvoering verzoek (termijn)

Home Instead reageert in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek met een ontvangstbevestiging. Home Instead draagt ervoor zorg dat een verzoek zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd, maar in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het schriftelijke verzoek. Home Instead kan deze termijn met 2 maanden verlengen indien (i) de betrokkene een aantal verzoeken tegelijk indient en/of (ii) het complexe verzoeken zijn. In dat geval dient Home Instead een afwijking van de beslistermijn – binnen één maand na ontvangst van het verzoek/de verzoeken – mede te delen met de betrokkene.

Wanneer betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.

Conclusie / reactie verzoek

Ieder verzoek wordt afzonderlijk beoordeeld op basis van de specifieke feiten en omstandigheden. De reactie op het verzoek betreft één van onderstaande mogelijkheden:

1. Het verzoek wordt gehonoreerd. Deze communicatie jegens de betrokkene dient op een begrijpelijke wijze plaats te vinden;
2. Het verzoek wordt afgewezen (omdat het verzoek kennelijk ongegrond/ buitensporig is of omdat de AVG dit voorschrijft): indien naar inzien van Home Instead niet aan het verzoek kan worden voldaan, motiveert Home Instead schriftelijk jegens de betrokkene waarom niet aan het verzoek kan worden voldaan. In dat geval informeert Home Instead de betrokkene over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de AP en beroep in te stellen bij de rechter (Home Instead informeert de betrokkene hierover onverwijld maar in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het verzoek). Betrokkene kan zich tevens richten tot de FG bij klachten. Zie hiervoor ook bovenstaand onder 'uitvoering verzoek (termijn)'.

4. Overige (AVG-)verplichtingen Home Instead

4.1 Beveiliging en geheimhouding

Home Instead neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, onder andere om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan. Home Instead voldoet – middels de leverancier (Nedap Healthcare) – onder andere aan de NEN 7510, NEN 7512 en NEN 7513 (relevant voor de gezondheidsgegevens van klanten).

Verder heeft Home Instead onder meer de volgende beveiligingsmaatregelen getroffen:

- Alle (zorg)medewerkers hebben een eed of belofte voor beroepsgeheim afgelegd en iedereen is in het bezit van een VOG. Verder hebben alle medewerkers een geheimhoudingsclausule in hun contract staan. Mochten medewerkers niet te goeder trouw zijn, en misbruik maken van persoonsgegevens van klanten, dan schenden ze hiermee het beroepsgeheim / de geheimhoudingsclausule in het contract en zal met een advocaat overlegd worden of het contract ontbonden wordt en / of welke andere maatregelen worden genomen, afhankelijk van de ernst van de situatie;
- Wij geven in beginsel geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders vermeld in de privacystatements;
- Wij voeren Data Protection Impact Assessments (DPIA) uit, aan de hand waarvan wij technische en organisatie beveiligingsmaatregelen treffen om persoonsgegevens te beschermen, denk aan beveiliging van systemen, computer(netwerken) en servers (zie hiertoe meer in paragraaf 4.7);
- Bij elke nieuwe verwerking is expliciet aandacht voor Privacy by Design en Privacy by Default en wordt dit toegepast;
- De website maakt gebruik van een betrouwbaar SSL Certificaat om te borgen dat de persoonsgegevens niet in verkeerde handen terecht komen;
- Bedrijfsruimten zijn beveiligd en beperkt toegankelijk;
- Home Instead hanteert een autorisatiesysteem voor toegang tot persoonsgegevens zodat enkel de personen die bevoegd zijn, persoonsgegevens kunnen inzien;
- Home Instead maakt gebruik van 2 factor authenticatie;
- Er wordt uitsluitend gewerkt binnen een beveiligde werkomgeving en het is niet toegestaan gegevens op externe schijven zoals USB-sticks te plaatsen;
- Formulieren met gegevens worden na digitale verwerking vernietigd ofwel opgeslagen in afgesloten kasten/lades.

De (technische en organisatorische) maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht om onnodige verzameling of verdere verwerking te voorkomen.

Indien betrokkene de indruk heeft dat persoonsgegevens niet goed beveiligd zijn of dat er aanwijzingen zijn van misbruik, of indien er meer informatie wordt gewenst over de beveiliging van de door Home Instead verzamelde persoonsgegevens, kan betrokkene contact opnemen met ons via de contactgegevens vermeld op eerst pagina van dit privacybeleid.

4.2 Werkwijze en melding datalekken (inbreuken in verband met persoonsgegevens)

Home Instead ziet nauwlettend toe op inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken). Bij een datalek kan het gaan om een kwijtgeraakte USB-stick of een gestolen laptop met persoonsgegevens, maar ook om een inbraak in een datasysteem of per ongeluk verstrekte toegang tot gegevens aan personen of instanties die daartoe geen toegang zouden mogen hebben. Het verzenden van een e-mail aan een adressenbestand waarin alle e-mailadressen voor iedereen zichtbaar zijn is ook voorbeeld van een datalek.

In het 'Protocol meldplicht datalekken' van Home Instead wordt ingegaan op de werkwijze bij een datalek (opgenomen in paragraaf 6). Hier wordt kort stilgestaan bij de belangrijkste zaken.

Melding AP

Indien zich binnen de organisatie van Home Instead of bij een door Home Instead ingeschakelde verwerker een datalek voordoet, handelt Home Instead als volgt. Elk (vermoeden) van een datalek wordt door de medewerkers gemeld bij Home Instead. Alle medewerkers dienen hierop alert te zijn. Vervolgens wordt de PO geïnformeerd en beslist (samen met de FG) hoe het datalek wordt afgehandeld. Het datalek wordt in beginsel (binnen 72 uur na ontdekking daarvan) gemeld bij de AP

(via het Meldloket), tenzij kan worden aangetoond dat het onwaarschijnlijk is dat deze inbreuk risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen met zich meebrengt. Daarbij wordt de volgende informatie gedeeld:

- De contactgegevens van de organisatie, melder, contactpersoon en functionaris voor gegevensbescherming
- Gegevens over het datalek (o.a. tijdstip en aard van inbreuk);
- De persoonsgegevens die betrokken zijn bij het datalek;
- De betrokkene(n);
- De maatregelen die zijn getroffen voordat het datalek plaatsvond;
- De gevolgen van het datalek;
- De vervolgtacties naar aanleiding van het datalek.

Melding betrokkenen

Indien de inbreuk een hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, stelt Home Instead ook de betrokkenen onverwijld in kennis van de inbreuk. Dit gebeurt per ommekeer en per specifiek bericht, dus niet samen met andere informatie. Hierbij wordt de volgende informatie gedeeld:

- Een beschrijving van de aard van de inbreuk;
- De naam en contactgegevens van de contactpersoon en/of functionaris voor gegevensbescherming;
- Een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen;
- Een beschrijving van de maatregelen die de verwerkingsverantwoordelijke heeft voorgesteld of genomen heeft om het datalek aan te pakken, met inbegrip van, in voorkomend geval, maatregelen om de mogelijke nadelige gevolgen te beperken.

De mededeling aan betrokkene kan enkel achterwege blijven indien:

- a) Home Instead passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen zodat de persoonsgegevens versleuteld zijn en niet toegankelijk zijn voor derden en;
- b) Er inmiddels maatregelen getroffen zijn die het hoge risico hebben weggenomen;
- c) Het onevenredige inspanningen zou vergen om contact op te nemen met de betrokkene(n). In dat geval komt er in de plaats daarvan een openbare mededeling of een soortgelijke maatregel waarbij de betrokkene(n) even doeltreffend worden geïnformeerd.

Overige maatregelen/stappen

Home Instead zal iedere inbreuk als bedoeld in deze bepaling documenteren in het datalekregister, ongeacht of deze wordt gemeld bij de AP en betrokkenen. Verder neemt Home Instead alle maatregelen om de (mogelijke) schade vanwege de inbreuk zo veel mogelijk te beperken.

Bij het vaststellen of er sprake is van een inbreuk op de beveiliging en of melding daarvan moet worden gedaan bij de AP, hanteert de verantwoordelijke de guideline meldplicht datalekken van de Groep gegevensbescherming artikel 29 en het interne 'Protocol meldplicht datalekken'.

4.3 Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie

Persoonsgegevens die binnen Home Instead worden verwerkt, worden slechts naar een land buiten de Europese Unie doorgegeven indien dit land een passend beschermingsniveau waarborgt.

4.4 AVG-documenten

Verwerkingsregister

Om te voldoen aan de verantwoordingsplicht houdt Home Instead een verwerkingsregister bij. Bij elke nieuwe verwerking moet het verwerkingsregister aangepast worden. Alle medewerkers moeten hier alert op zijn en een nieuwe verwerking melden bij de directie van Home Instead.

Verwerker(sovereenkomst)

In bepaalde gevallen is het noodzakelijk om gegevens te delen met derden. Hiervoor wordt verwezen naar de eerdere bepalingen op dit punt. Persoonsgegevens worden niet met derden gedeeld voor commerciële doeleinden. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij.

Een verwerker verwerkt in opdracht van Home Instead persoonsgegevens, en mag enkel verwerken zoals overeengekomen in de verwerkersovereenkomst. Met de verwerker wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor afdwingbare verbintenissen ontstaan. Zo wordt daarin vastgelegd dat de verwerker verwerkt in opdracht van Home Instead, en dus niet zelfstandig de persoonsgegevens (die Home Instead heeft verstrekt) mag verwerken. Tevens dient de verwerker een gelijk beveiligingsniveau (aan Home Instead) te hanteren. Hier ziet Home Instead op toe. Daarnaast wordt geheimhouding overeengekomen met de verwerker. Tevens worden in de verwerkersovereenkomst afspraken gemaakt over de aansprakelijkheid, subverwerkers, teruggifte/verwijdering van persoonsgegevens na afloop van de overeenkomst, aard en doel van de verwerking, rechten en plichten van de verwerker, procedure datalekken, aard en doel van de verwerking etc.

Datalekregister

Om te voldoen aan de verantwoordingsplicht houdt Home Instead tevens een datalekregister bij. Elk (vermoeden) van een datalek dient te worden gemeld bij Home Instead. Alle medewerkers dienen hier alert op te zijn. Vervolgens beslist de PO (samen met de FG) hoe het datalek wordt afgehandeld. Het datalek wordt in ieder geval opgenomen in het datalekregister en zo nodig gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel ook de betrokkenen. Het proces is bovenstaand in paragraaf 4.2 beschreven.

Privacystatements

Home Instead beschikt over privacystatements (gepubliceerd op de website) waarin betrokkenen in duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm worden geïnformeerd over de gegevens die van hem worden verwerkt, de wijze waarop, en de redenen waarom dit gebeurt en ze worden gewezen op hun rechten. Daarmee wordt voldaan aan de informatieplicht.

4.5 Aansprakelijkheid en sancties

Home Instead kan aansprakelijk worden gesteld voor schade of het nadeel voortvloeiend uit het niet nakomen van de voorschriften die bij of krachtens de AVG zijn gegeven.

Home Instead kan, indien niet wordt voldaan aan de volledige naleving van de AVG, een sanctie worden opgelegd door de AP zoals een boete.

4.6 Scholing

Home Instead draagt zorg voor een regelmatige scholing van de medewerkers en anderen die toegang hebben tot persoonsgegevens (binnen Home Instead) om te verzekeren dat ze de processen van persoonsgegevensverwerking, de daarvoor geldende regels en hun eigen rol daarin begrijpen.

4.7 DPIA

Home Instead verricht, naast de verplichte DPIA's, een DPIA voor gegevensverwerkingen die (waarschijnlijk) een hoog privacyrisico opleveren voor betrokkenen. Met een DPIA worden de privacyrisico's in kaart gebracht en bepaald welke maatregelen genomen kunnen worden om die risico's te verkleinen. Daarnaast voert Home Instead DPIA's uit.

4.8 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit privacybeleid niet voorziet, beslist de directie van Home Instead met inachtneming van de bepalingen uit de AVG.

5. Slotbepalingen: inwerkingtreding, wijziging en inzage

Dit privacybeleid is vastgesteld door de directie van Home Instead op 23 november 2022 welke tevens als datum voor de inwerkingtreding geldt.

Dit privacybeleid kan worden aangehaald als Privacybeleid Home Instead. Wijzigingen van dit privacybeleid worden aangebracht door de directie en / of de FG. Wijzigingen in doel van enige verwerking en in soort van inhoud, gebruik en wijze van verkrijging van de persoonsgegevens, alsook de wijziging van een nieuw medewerkersvolgsysteem leiden in ieder geval tot wijziging / aanvulling van dit privacybeleid. Wijzigingen van dit privacybeleid worden bekend gemaakt aan betrokkenen.

Dit privacybeleid wordt gepubliceerd op de website.

6. Protocol meldplicht datalekken

Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geldt een meldplicht datalekken. In dit protocol wordt omschreven wat de meldplicht datalekken inhoudt en welke stappen ondernomen moeten worden om daaraan te voldoen.

Definitie datalek

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk, of op onrechtmatige wijze, tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins als verwerkte gegevens leidt.

Het kan gaan om een kwijtgeraakte USB-stick of een gestolen laptop met persoonsgegevens, maar ook om een inbraak in een datasysteem of per ongeluk verstrekte toegang tot gegevens aan personen of instanties die daartoe geen toegang zouden mogen hebben. Het verzenden van een e-mail aan een adresbestand waarin alle e-mailadressen voor iedereen zichtbaar zijn is ook voorbeeld van een datalek.

Als er sprake is van een datalek met ernstige gevolgen voor betrokkene moet de verwerkingsverantwoordelijke het datalek verplicht melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en in sommige gevallen ook aan de betrokkene zelf.

Mededeling aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Verplichte mededeling	Als het datalek een risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n). <i>Bij twijfel, raadpleeg hoofdstuk IV van de Guidelines meldplicht datalekken.</i>
Niet verplichte mededeling	Als het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. <i>Bij twijfel, raadpleeg hoofdstuk II van de Guidelines meldplicht datalekken.</i>
Hoe	Via het online Meldloket van de Autoriteit Persoonsgegevens.
Termijn	Uiterlijk binnen 72 uur nadat het datalek is ontdekt, tenzij het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n). Is de melding niet binnen 72 uur, dan moet bij de melding een motivatie worden gevoegd voor de vertraging.
Welke informatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De contactgegevens van de organisatie, melder, contactpersoon en functionaris voor gegevensbescherming. ▪ Gegevens over het datalek (o.a. tijdstip en aard van inbreuk). ▪ De persoonsgegevens die betrokken zijn bij het datalek; ▪ De betrokkene(n) ▪ De maatregelen die zijn getroffen voordat het datalek plaatsvond. ▪ De gevolgen van het datalek. ▪ De vervolgacties naar aanleiding van het datalek.
Registratieplicht	De mededeling moet worden gedocumenteerd in het eigen datalekregister.

Mededeling aan de betrokkene(n)

Verplichte mededeling	Als het datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoud voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n). <i>Bij twijfel, raadpleeg hoofdstuk IV van de Guidelines meldplicht datalekken.</i>
Niet verplichte mededeling	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Als de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen heeft genomen om de persoonsgegevens vóór inbreuk te beschermen, met name maatregelen die de persoonsgegevens onbegrijpelijk maken voor onbevoegden, zoals versleuteling. ▪ Als de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk na inbreuk maatregelen heeft genomen om ervoor te zorgen dat het hoge risico voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n) zich waarschijnlijk niet meer zal voordoen. ▪ Het onevenredige inspanningen zou vergen om contact op te nemen met de betrokkene(n). In dat geval komt er in de plaats daarvan een openbare mededeling of een soortgelijke maatregel waarbij de betrokkene(n) even doeltreffend worden geïnformeerd. <i>Bij twijfel, raadpleeg hoofdstuk III van de Guidelines meldplicht datalekken.</i>
Hoe	Per specifiek bericht, dus niet samen met andere informatie. <ul style="list-style-type: none"> • E-mail • Per post • Bericht op de website (extra, nooit alleen)
Termijn	Per omgaande (zo snel mogelijk)
Welke informatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een beschrijving van de aard van de inbreuk. ▪ De naam en contactgegevens van de contactpersoon en/of functionaris voor gegevensbescherming. ▪ Een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen. ▪ Een beschrijving van de maatregelen die de verwerkingsverantwoordelijke heeft voorgesteld of genomen heeft om het datalek aan te pakken, met inbegrip van, in voorkomend geval, maatregelen om de mogelijke nadelige gevolgen te beperken.
Registratieplicht	De mededeling moet worden gedocumenteerd in het eigen datalekregister.

N.B. Niet ieder beveiligingsincident is per definitie een datalek. Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijk beveiligingsincident, waarbij de preventieve maatregelen die zijn getroffen niet voldoende waren om het te voorkomen. Wanneer er alleen sprake is van een dreiging of van een beveiligingslek die zou kunnen leiden tot een datalek, is er dus nog geen sprake van een datalek.

Stroomschema meldplicht datalekken

N.B. In dit stroomschema is ervan uitgegaan dat het vermoedelijk datalek door of bij de franchiseondernemer is ontdekt. Als het vermoedelijk datalek door of bij de franchisegever wordt ontdekt, dan neemt de Landelijke PO de plek in van de PO.

