

Privacyreglement Trisat Zorg (AVG)

Inleiding

Bij Trisat Zorg staat warme, persoonlijke zorg voorop. We zien jou niet als een dossiernummer, maar als mens. Toch ontkomen we er niet aan om enkele persoonlijke gegevens van je te registreren om goede ambulante begeleiding te bieden. Wij gaan uiterst zorgvuldig met jouw gegevens om en handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacywetten. We vinden het belangrijk dat jouw privacy goed is gewaarborgd. In dit privacyreglement leggen we uit welke persoonsgegevens we verwerken, met welk doel, hoe we ze beschermen en wat jouw rechten zijn.

Reikwijdte van dit privacyreglement

Dit reglement geldt voor alle verwerkingen van persoonsgegevens die door of namens Trisat Zorg plaatsvinden.

Met dit reglement zorgen we dat iedere verwerking gebeurt volgens de wet, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG. Concreet wil Trisat Zorg hiermee:

- Jouw privacy beschermen: we voorkomen onrechtmatige of onnodige verwerking, misbruik, verlies en het verwerken van onjuiste gegevens.
- Doelgericht werken: we verwerken jouw gegevens alleen voor duidelijke, vooraf bepaalde doelen en niet voor andere doeleinden.
- Transparant zijn: we informeren je helder over welke gegevens we verwerken, waarom we dat doen, met wie we (zo nodig) delen en welke rechten jij daarbij hebt.

Uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens

Trisat Zorg verwerkt persoonsgegevens met grote zorgvuldigheid en in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). We nemen de onderstaande uitgangspunten altijd in acht en kunnen aantonen dat we hieraan voldoen.

Rechtmatigheid, zorgvuldigheid en openheid

Trisat Zorg verwerkt persoonsgegevens alleen op een rechtmatige, zorgvuldige en transparante manier. We vinden het belangrijk dat je weet welke gegevens we van je verwerken, waarom, en hoe we die beveiligen.

Doelbinding en grondslag

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor duidelijke, gerechtvaardigde en vooraf omschreven doelen. Elke verwerking heeft een wettelijke grondslag, bijvoorbeeld:

- het uitvoeren van de zorgovereenkomst;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

- of het beschermen van vitale belangen van jou of een ander.
- We gebruiken jouw gegevens nooit voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verzameld.

Dataminimalisatie

We verwerken niet meer gegevens dan nodig is. Trisat Zorg beperkt de verwerking tot het minimale dat nodig is om goede zorg en begeleiding te bieden. Waar mogelijk werken we met geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens.

Juistheid en actualiteit

We doen er alles aan om jouw persoonsgegevens juist en actueel te houden. Merk je dat iets niet klopt? Dan passen we dit direct aan of verwijderen we het.

Bewaartermijnen

We bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen. Wanneer gegevens niet langer nodig zijn, worden ze zorgvuldig en veilig verwijderd of geanonimiseerd.

Vertrouwelijkheid en beveiliging

Bij Trisat Zorg staat vertrouwelijkheid centraal. Alleen medewerkers en samenwerkende zzp'ers die jouw gegevens nodig hebben voor hun werk, krijgen toegang. We gebruiken technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat jouw gegevens verloren gaan of in verkeerde handen terechtkomen.

Samenwerking met verwerkers

Wanneer we samenwerken met externe partijen die namens ons persoonsgegevens verwerken (zoals ZilliZ of administratieve dienstverleners), dan checken wij dat zij voldoen aan alle wettelijke eisen. Hierdoor weten we zeker dat zij net zo zorgvuldig met jouw gegevens omgaan als wij.

Rechten van betrokkenen

Wij respecteren en ondersteunen de rechten van betrokkenen. Iedereen van wie wij gegevens verwerken, heeft recht op:

- duidelijke informatie over de verwerking;
- inzage in de gegevens die we vastleggen;
- correctie of aanvulling van onjuiste gegevens;
- verwijdering (het recht op vergetelheid);
- beperking van verwerking;
- overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit);
- en het recht om bezwaar te maken tegen verwerking.

Trisat Zorg streeft ernaar om elk verzoek met betrekking tot deze rechten snel, zorgvuldig en met respect af te handelen.

Doeleinden van verwerking

Bij Trisat Zorg verwerken we persoonsgegevens alleen wanneer daar een duidelijk en gerechtvaardigd doel voor is. We verzamelen nooit meer gegevens dan noodzakelijk is, en gebruiken ze uitsluitend om goede, persoonlijke begeleiding te kunnen bieden.

De belangrijkste doelen zijn:

- het aangaan, uitvoeren en afronden van zorg- en begeleidingsovereenkomsten;
- het bieden van persoonlijke ondersteuning en het vastleggen van begeleidingsafspraken, voortgang en rapportages;
- het onderhouden van contact met betrokkenen zoals o.a. mantelzorgers, verwijzers, huisartsen of andere hulpverleners (altijd met toestemming);
- het nakomen van wettelijke verplichtingen (zoals het gebruik van het BSN en de verantwoording aan gemeenten of zorgkantoren);
- het waarborgen van kwaliteit, veiligheid en continuïteit van zorg;
- het afhandelen van administratieve en financiële processen, zoals facturatie en declaraties;
- het uitvoeren van taken die voortvloeien uit toezicht, klachtenafhandeling of audits.

Gegevens die we verzamelen voor deze doelen, gebruiken we niet voor andere doeleinden zonder jouw toestemming.

Rechtmatige grondslagen

Elke verwerking van persoonsgegevens binnen Trisat Zorg rust op één of meer rechtmatige grondslagen uit artikel 6 van de AVG. Dat betekent dat we gegevens alleen verwerken als daar een duidelijke juridische basis voor is:

- **Toestemming:** wanneer je ons expliciet toestemming geeft voor een specifieke verwerking, bijvoorbeeld om informatie te delen met je huisarts of familie.
- **Overeenkomst:** wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van jouw zorg- of begeleidingsovereenkomst met ons.
- **Wettelijke verplichting:** wanneer we bepaalde gegevens moeten verwerken omdat de wet dit van ons vraagt (zoals de Wmo, Wlz of Jeugdwet).
- **Vitale belangen:** in uitzonderlijke situaties waarin het verwerken van gegevens nodig is om jouw gezondheid of die van een ander te beschermen (bijvoorbeeld in een noodsituatie).
- **Gerechtvaardigd belang:** wanneer we gegevens verwerken voor een redelijk belang van Trisat Zorg of derden, bijvoorbeeld voor interne kwaliteitscontrole of beveiliging, en jouw rechten hierdoor niet worden geschaad.

In de meeste gevallen verwerken we gegevens op basis van de zorgovereenkomst en onze wettelijke verplichtingen.

Als we jouw toestemming nodig hebben, leggen we dit altijd duidelijk uit en vragen we je om een bewuste, vrije en specifieke keuze. Je kunt deze toestemming op elk moment intrekken, eenvoudig en zonder gevolgen voor de zorg die al is geleverd.

Bijzondere persoonsgegevens

Trisat Zorg verwerkt soms ook bijzondere persoonsgegevens, zoals informatie over gezondheid of medicatiegebruik. Dit doen we alleen als dit:

- noodzakelijk is voor het bieden van passende zorg of begeleiding,
- berust op een wettelijke verplichting, of
- gebeurt met jouw uitdrukkelijke toestemming.

We volgen hierbij strikt de regels uit artikel 9 van de AVG en nemen extra beveiligingsmaatregelen om deze gevoelige informatie te beschermen.

Overzicht van verwerkingen

Binnen Trisat Zorg vinden verwerkingen plaats voor o.a.:

- **Clënten/deelnemers:** vastleggen van contactgegevens, begeleidingsinformatie, medicatiegebruik, huisarts, zorgverzekeraar en voortgangsrapportages.
- **Zorgprofessionals:** administratie van contactgegevens, contractuele afspraken, facturatie en kwalificaties.
- **Contactpersonen en mantelzorgers:** registratie van contactgegevens uitsluitend in relatie tot de zorgverlening.

Elke verwerking is zorgvuldig afgestemd op het doel van goede, persoonsgerichte begeleiding en gebeurt altijd met respect voor privacy en vertrouwen.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Voor onze hulpverlening verwerken we verschillende soorten persoonsgegevens. Het gaat om gegevens die je als begeleider en cliënt met elkaar deelt, zodat de begeleiding op jou afgestemd kan worden. We verwerken in elk geval:

- **Identificatie- en contactgegevens:** naam, voornamen, voorletters, geslacht, adres, geboortedatum, geboorteplaats, adres, postcode, huwelijkste staat en telefoonnummer en e-mailadres. Ook registreren we jouw **BSN** (Burgerservicenummer), omdat we dit wettelijk verplicht zijn te gebruiken in onze cliëntregistratie. Dit helpt om je uniek te identificeren en vergissingen te voorkomen.
- **Zorggerelateerde gegevens:** informatie die relevant is voor jouw begeleiding en welzijn. Denk aan medicatiegebruik, gegevens over je gezondheid of behandelgeschiedenis (zoals huidige medische behandelingen bij psycholoog, arts of therapeut), en eventuele diagnoses of beperkingen *voor zover je die met ons deelt*. We houden geen uitgebreid medisch dossier bij zoals een arts dat doet, maar noteren wél de belangrijke somatische en psychische aandachtspunten die van belang zijn voor jouw begeleiding.

- **Contactpersonen en relaties:** de namen en contactgegevens van belangrijke betrokkenen, zoals familieleden, mantelzorgers of andere contactpersonen die jij hebt aangewezen. Deze leggen we vast om in noodgevallen of met jouw toestemming te kunnen betrekken bij de zorg.
- **Huisarts en andere zorgverleners:** de naam en contactgegevens van jouw huisarts en eventuele andere behandelaren. Zo weten we bij wie we moeten aankloppen of overleggen als dat nodig is (uiteraard doen we dit alleen met jouw toestemming, zie verder).
- **Zorgverzekering en indicatie:** gegevens over jouw zorgverzekeraar en polis, of over je WMO-/WLZ-indicatie. Deze informatie is nodig om de financiering en administratieve afhandeling van de zorg te regelen.
- **Rapportages en afspraken:** in ons systeem noteren wij de verslagen van begeleidingsgesprekken, voortgangsrapportages en afspraken (datum, tijd, onderwerp). Dit helpt ons de begeleiding goed te volgen en af te stemmen. Ook registreren we bijvoorbeeld meldingen van incidenten of bijzonderheden indien die zich voordoen, zodat alle betrokken zorgverleners op de hoogte zijn.

Alle gegevens die we verzamelen, zijn in principe door jou zelf verstrekt of met jouw medeweten verkregen. Mocht het voorkomen dat we informatie ontvangen van derden (bijvoorbeeld een verwijzer of vorige zorgaanbieder), dan laten we je dit weten. We verwerken geen gegevens die niet ter zake doen; we beperken ons tot wat nodig is voor de ondersteuning.

Doeleinden en grondslag van verwerking

We gebruiken jouw persoonsgegevens alleen voor duidelijke, vooraf bepaalde **doeleinden**. De belangrijkste doelen zijn:

- **Het verlenen van zorg en begeleiding:** We verwerken gegevens om jou de juiste persoonlijke begeleiding te kunnen geven, zoals we met jou hebben afgesproken in het zorgplan of de ondersteuningsovereenkomst. Zonder deze informatie kunnen we ons werk niet goed doen.
- **Hulp op maat en continuïteit:** Dankzij je gegevens kunnen we onze begeleiding afstemmen op jouw situatie, de voortgang bijhouden en de kwaliteit van zorg bewaken en verbeteren. Als een collega of vervanger het van je vaste begeleider moet overnemen, kan hij/zij door de geregistreerde informatie de draad naadloos oppakken (hierover later meer bij delen van gegevens).
- **Wettelijke verplichtingen en verantwoording:** Sommige gegevens moeten we verwerken omdat de wet dat voorschrijft. Zo zijn zorgaanbieders verplicht een dossier bij te houden en daarin bijvoorbeeld het BSN te gebruiken. Ook moeten we in het kader van de “Wmo 2015” of “WLZ” verantwoording afleggen over de geleverde zorg (bijvoorbeeld aan de gemeente of het zorgkantoor). Hiervoor is het nodig om bepaalde gegevens vast te leggen, zoals de indicatie, geleverde uren en rapportages. Indien wij gegevens moeten aanleveren aan subsidieverstrekkers, toezichthouders of andere instanties, zorgen we dat dit binnen de wettelijke kaders gebeurt (vaak geanonimiseerd of met jouw toestemming, zie hieronder bij delen van gegevens).
- **Administratie en facturatie:** Voor zover van toepassing gebruiken we persoonsgegevens voor het bijhouden van onze financiële administratie, het opstellen van facturen (bijvoorbeeld bij **PGB** – persoonsgebonden budget – of particuliere zorg) en het controleren

of betalingen/indicaties kloppen. Hierbij kunnen ook jouw adres, BSN en verzekeringsgegevens nodig zijn, omdat deze vaak op declaraties vermeld moeten worden.

- **Communicatie:** We gebruiken jouw contactgegevens om met je te communiceren over de zorg. Bijvoorbeeld om afspraken in te plannen of te wijzigen, je vragen te beantwoorden, of je te informeren over belangrijke wijzigingen in de zorgverlening. Ook kunnen we met jouw toestemming je contactpersonen benaderen als dat nodig is voor jouw begeleiding (bijvoorbeeld om gezamenlijk een ondersteuningstraject af te stemmen).

Voor al deze verwerkingen baseren we ons op één of meer wettelijke grondslagen volgens de AVG. In de meeste gevallen is de verwerking *noodzakelijk voor de uitvoering van onze zorgovereenkomst* met jou, zonder jouw gegevens kunnen we onze afspraken niet nakomen. Veel gegevens (zeker bijzondere gegevens over gezondheid) verwerken we ook omdat dit *noodzakelijk is voor het bieden van gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning* op basis van de wet. De Wmo 2015 en WLZ verplichten zorgaanbieders om bepaalde gegevens bij te houden om goede zorg te kunnen leveren. Daarnaast hebben we soms een *wettelijke verplichting* om gegevens te verwerken (bijv. het bijhouden van een dossier, of het verstrekken van gegevens aan de gemeente voor de financiering). In enkele gevallen vragen we expliciet om jouw *toestemming*; bijvoorbeeld als we informatie willen opvragen bij of delen met derden die niet direct onder de zorgovereenkomst vallen (denk aan overleg met familie of een andere hulpverlener buiten Trisat Zorg). Je hebt dan altijd het recht om die toestemming te weigeren of later weer in te trekken, we zullen je dan informeren over eventuele gevolgen voor de zorg.

We gebruiken jouw gegevens *uitsluitend* voor de doelen die we hier hebben genoemd. Mocht het nodig zijn gegevens voor een ander doel te gebruiken, dan zullen we dat alleen doen met jouw expliciete toestemming of als de wet dat van ons vraagt. We zullen nooit jouw persoonlijke informatie verkopen of voor marketingdoeleinden van derden gebruiken.

Hoe beschermen wij jouw gegevens?

We nemen de **beveiliging** van jouw persoonsgegevens zeer serieus. Trisat Zorg heeft technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies of onbevoegde toegang tot jouw gegevens te voorkomen. Enkele belangrijke punten:

- **Beveiligd elektronisch dossier:** Jouw gegevens worden opgeslagen in ons digitale cliëntregistratiesysteem ZilliZ. Dit is een speciaal voor de zorg ontwikkeld elektronisch dossier (ECD) dat voldoet aan strenge beveiligingseisen. ZilliZ is gecertificeerd voor databeveiliging, waaronder ISO 27001 en NEN 7510. Dit betekent dat de software en servers zijn getest op veiligheid en voldoen aan zowel de AVG als extra zorg-specifieke normen (zoals medische gegevensbeveiliging). Onze rapportages, verslagen en planning voeren we allemaal binnen dit beveiligde systeem uit. De verbinding is versleuteld en alleen geautoriseerde personen kunnen erbij.
- **Toegang op basis van functie:** Binnen Trisat Zorg hebben alleen die zorgverleners toegang tot jouw dossier die direct bij jouw begeleiding betrokken zijn. Meestal is dit je persoonlijke begeleider en eventueel een collega die hem/haar vervangt of ondersteunt. Alle betrokkenen loggen in met persoonlijke accounts en sterke wachtwoorden. Het principe is 'need to know': anderen krijgen geen inzage. Ook onze eventuele administratieve medewerkers zien alleen die gegevens die zij nodig hebben (bijvoorbeeld voor facturatie, niet je hele zorginhoudelijke dossier).

- **Geheimhouding:** Iedere collega die voor Trisat Zorg werkt, heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend en is zich zeer bewust van de vertrouwelijkheid van cliëntinformatie. Zowel onze eigen werknemers als ingehuurde zelfstandige zorgverleners vallen onder dezelfde privacyregels. Zij hebben een professionele verantwoordelijkheid en vaak ook een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim) om jouw gegevens geheim te houden. Schending hiervan kan leiden tot sancties.
- **Fysieke beveiliging:** Papieren documenten met jouw gegevens (mocht het voorkomen dat er iets op papier staat, zoals een ondertekende overeenkomst of een medicatielijst) worden veilig bewaard. We hanteren gesloten kasten en een *cleandesk*-beleid, zodat onbevoegden niets kunnen inzien. Documenten die we niet meer nodig hebben, worden op een veilige manier vernietigd (versnipperd).
- **Andere beveiligingsmaatregelen:** We zorgen voor actuele antivirussoftware, firewalls en regelmatige updates van onze systemen. Er worden **back-ups** gemaakt van digitale gegevens, zodat bij een technisch probleem jouw gegevens niet verloren gaan.

Mochten wij onverhoopt te maken krijgen met een datalek (bijvoorbeeld door een hack of verlies van een laptop met gegevens), dan zullen wij direct actie ondernemen. We beperken de schade, informeren zo nodig jou en de toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens) zoals de wet voorschrijft en nemen maatregelen om herhaling te voorkomen. Gelukkig hebben we dit nog niet meegemaakt en spannen we ons in om de kans daarop minimaal te maken.

Delen van persoonsgegevens

Trisat Zorg gaat zuinig om met het delen van jouw gegevens met derden. In principe verstrekken we jouw persoonsgegevens niet aan personen of organisaties buiten Trisat Zorg, behalve als dit nodig is voor de zorgverlening of verplicht is op grond van de wet. We lichten hier toe met wie gegevens eventueel gedeeld (mogen) worden:

- **Binnen ons team:** Jouw gegevens zijn binnen Trisat Zorg alleen toegankelijk voor de professionals die jou begeleiden of daarvoor verantwoordelijk zijn. Op dit moment is Trisat Zorg een zzp-bedrijf en betreft dit alleen je persoonlijke begeleider en eventueel diens vervanger of collega-zzp'er die bijspringt. Als we een andere zelfstandige inschakelen om bijvoorbeeld tijdens vakantie of ziekte de begeleiding over te nemen, zorgen we ervoor dat deze persoon over de juiste informatie beschikt om jou goed te helpen. Dit gebeurt uiteraard discreet en onder dezelfde voorwaarden als bij je eigen begeleider. Iedereen is gehouden aan vertrouwelijkheid; daar kun je op vertrouwen.
- **Met jouw toestemming, andere hulpverleners of betrokkenen:** We zullen nooit zomaar informatie delen met bijvoorbeeld je familie, huisarts, specialist of andere externe hulpverleners, tenzij dit nodig is en we jouw toestemming hebben. Als het voor jouw behandeling of begeleiding nuttig is dat wij contact hebben met een arts, psycholoog, school, werkgever of andere partij, dan overleggen we dit eerst met jou en vragen we om je akkoord. Denk bijvoorbeeld aan het uitwisselen van informatie met je huisarts over medicatie, of met een woningcorporatie als er woonsituaties spelen. Alleen met jouw toestemming, die we bij voorkeur schriftelijk of digitaal vastleggen, verstrekken we relevante gegevens aan zulke derden. Je bepaalt ook welke informatie we wel of niet mogen doorgeven. (Uitzondering: in acute noodsituaties waarin jij niet in staat bent toestemming te geven, mogen we handelen in

jouw vitale belang. Bijvoorbeeld bij levensgevaar kunnen we informatie delen met medische diensten. Dit komt zelden voor, en we melden het je achteraf altijd.)

- **Zorgfinancierders en -instanties:** Omdat onze zorg meestal via de WMO (gemeente) of WLZ (zorgkantoor) wordt gefinancierd, moeten we soms gegevens delen met deze instanties. Een voorbeeld is het doorgeven van een start- of stopbericht van jouw zorgtraject, of het indienen van declaraties via veilige systemen zoals Vecozo. We beperken ons hierbij tot de noodzakelijke gegevens (indicatiecode, periode van zorg, soort hulp, BSN etc.) en gebruiken beveiligde kanalen. De gemeente of het zorgkantoor heeft op grond van wet- en regelgeving ook een geheimhoudingsplicht en mag jouw gegevens alleen gebruiken voor de financiering en controle van de zorg. In sommige gevallen kan een gemeente of toezichthouder inzage vragen in je dossier (bijv. voor een audit of toezichtonderzoek). We toetsen zo'n verzoek altijd aan de wettelijke voorwaarden en zullen je informeren als je dossier moet worden ingezien. Waar mogelijk leveren we geanonimiseerde of geaggregeerde informatie voor beleids- of statistische doeleinden.
- **Verwerkers:** Trisat Zorg maakt gebruik van een aantal externe dienstverleners die voor ons werkzaamheden uitvoeren, waarbij zij mogelijk (beperkt) toegang hebben tot persoonsgegevens. Denk aan onze ICT-leverancier (zoals de host van ons ZilliZ-systeem), een boekhouderskantoor of bijvoorbeeld een beveiligde emaildienst. Al deze partijen checken wij. Zij zijn verplicht zich ook aan de wetgeving te houden en zo zorgen wij dat zij net zo zorgvuldig met jouw data omgaan als wij. Zij mogen jouw gegevens *uitsluitend* verwerken in opdracht van ons en voor de afgesproken doeleinden. Bijvoorbeeld: onze ECD-leverancier ZilliZ beheert de software en zorgt voor technische beveiliging, maar zal nooit jouw gegevens zelf gebruiken of inzien anders dan voor onderhoud of ondersteuning, en ook dan onder strikte voorwaarden.
- **Wettelijke uitzonderingen:** In enkele gevallen kan de wet ons verplichten om gegevens te verstrekken aan derden zonder jouw toestemming. Bijvoorbeeld als wij een rechterlijk bevel krijgen of als een toezichthoudende autoriteit (zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) op basis van haar wettelijke bevoegdheid inzage vraagt. Ook zijn wij verplicht om bij een verdacht ernstig incident in de zorg (bijv. geweld of misbruik) dit te melden bij instanties als Veilig Thuis; zo'n melding kan persoonsgegevens bevatten. In zulke gevallen wegen we altijd zorgvuldig af wat gedeeld moet worden en zullen we je informeren, tenzij dat wettelijk niet mag.

Wat wij niet doen: we geven jouw gegevens *niet* door voor commerciële doeleinden. Je zult dus geen marketing of reclame van externe partijen ontvangen via ons. Ook verkopen we nooit gegevens. We sturen jouw data bovendien niet naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Al onze dataopslag en verwerking vindt plaats binnen Nederland of in ieder geval de EER. Mocht het toch noodzakelijk zijn om een bepaalde dienst te gebruiken die buiten de EER gegevens opslaat, dan zorgen wij voor extra waarborgen volgens de AVG (zoals standaardcontractbepalingen). Maar op dit moment is dat niet aan de orde – bijvoorbeeld ZilliZ en onze andere systemen opereren binnen Nederland/EU.

Bewaartermijnen

We bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Omdat we in de zorg werken, gelden er echter ook wettelijke bewaartermijnen waar we ons aan moeten houden. Concreet hanteren we het volgende:

- **Dossier gedurende de zorg:** Zolang je bij ons in zorg bent, houden we je gegevens actueel in ons systeem.
- **Na einde zorgtraject:** Wanneer jouw begeleiding bij Trisat Zorg eindigt (bijvoorbeeld omdat je doelen zijn behaald of je overstapt naar een andere aanbieder), dan archiveren we je dossier. Dat wil zeggen: het dossier wordt afgesloten en niet meer actief gebruikt, maar nog wel bewaard voor een bepaalde periode. De Wmo 2015 schrijft voor dat cliëntgegevens 15 jaar bewaard moeten worden. Ook in de langdurige zorg (WLZ) en de Jeugdwet gelden vergelijkbare termijnen (vaak 15 jaar, bij jeugdhulp zelfs 20 jaar na einde hulpverlening). Daarnaast is in de medische sector (WGBO) sinds 2020 de termijn verlengd naar 20 jaar voor medische dossiers. Hoewel Trisat Zorg zelf geen medisch behandelaar is, willen we toch aansluiten bij deze wettelijke kaders om zorgvuldig te zijn. Daarom hanteren wij standaard een bewaartermijn van 15 jaar na het einde van de zorgverlening. In gevallen waar een langere wettelijke termijn geldt, zullen we die volgen (bijv. 20 jaar indien wettelijk vereist voor specifieke gevallen).
- **Verkorting of verlenging in overleg:** Je hebt zelf ook invloed op de bewaartermijn. Op jouw *uitdrukkelijk schriftelijk verzoek* kunnen we gegevens eerder vernietigen, tenzij een wettelijke plicht tot bewaren ons dat verbiedt. Stel dat je na afloop van de zorg liever hebt dat we je dossier meteen verwijderen, dan kun je dat aanvragen. We zullen dan beoordelen of dat toegestaan is. Als er geen wettelijke bezwaren zijn, zullen we jouw wens opvolgen en de gegevens verwijderen. Omgekeerd kunnen we gegevens langer bewaren dan 15 jaar als dat in het belang is van een zorgvuldige hulpverlening en jij daar geen bezwaar tegen hebt. Uiteraard altijd binnen de kaders van de wet.
- **Vernietiging:** Na afloop van de bewaartermijn worden jouw gegevens veilig vernietigd of gewist. Digitale dossiers worden dan permanent verwijderd uit onze systemen (inclusief eventuele back-ups), en papieren stukken worden vertrouwelijk versnipperd. Gegevens die we langer bewaren voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, zullen we eerst *anonymiseren* zodat ze niet meer naar jou persoonlijk herleidbaar zijn.

Kort gezegd: we bewaren jouw persoonsgegevens niet oneindig, alleen zo lang als nodig of verplicht. Daarna zorgen we dat ze op een zorgvuldige manier worden verwijderd. Mocht jij tussentijds vragen hebben over hoe lang bepaalde gegevens nog bewaard worden, dan kun je dat altijd navragen.

Jouw rechten

Als betrokkene heb je op grond van de AVG een aantal privacy-rechten. Trisat Zorg respecteert deze rechten en we zullen je waar mogelijk ondersteunen bij het uitoefenen ervan. Je hebt onder meer:

- **Recht op inzage:** Je mag ons opvragen welke gegevens wij van jou hebben vastgelegd. In principe heb je recht op een kopie van je volledige dossier/persoonsgegevens. We zullen op jouw verzoek een overzicht geven in begrijpelijke vorm. Wel controleren we bij zo'n verzoek eerst je identiteit (zodat we zeker weten dat we de informatie aan de juiste persoon verstrekken). We streven ernaar je zo snel mogelijk inzage te geven, uiterlijk binnen één maand na je verzoek.
- **Recht op correctie (rectificatie):** Kloppen bepaalde gegevens niet (meer)? Dan heb je het recht om deze te laten aanpassen of aanvullen. Denk aan een gewijzigd adres of

telefoonnummer, maar ook inhoudelijke gegevens die feitelijk onjuist zijn. We passen dit dan zo spoedig mogelijk aan in ons systeem.

- **Recht op verwijdering (wissen):** In een aantal gevallen mag je ons vragen om (een deel van) je persoonsgegevens te verwijderen. Bijvoorbeeld als de gegevens niet langer nodig zijn voor het doel, of als je de toestemming intrekt en we geen andere grondslag hebben, of wanneer wij onrechtmatig zouden handelen. Bij Trisat Zorg kun je altijd verzoeken om (vroegtijdige) vernietiging van je dossier. We zullen zo'n verzoek honoreren tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen (zoals een wettelijke bewaarplicht of een ander gerechtvaardigd belang om de gegevens te bewaren). Als we jouw verzoek niet (helemaal) kunnen inwilligen, leggen we duidelijk uit waarom. Uiteraard kun je na afloop van de wettelijke bewaartermijn altijd volledige vernietiging verwachten.
- **Recht op beperking van verwerking:** Je hebt het recht om ons te vragen de verwerking van jouw gegevens tijdelijk te beperken. Dit kan bijvoorbeeld als je de juistheid van gegevens betwist en wij dat aan het onderzoeken zijn, of als je vindt dat we de gegevens niet meer nodig hebben maar je wilt niet dat ze al gewist worden. In zulke gevallen zetten we het dossier 'on hold': we bewaren het nog wel, maar gebruiken het niet (anders dan noodzakelijk).
- **Recht op overdraagbaarheid:** Ook bekend als dataportabiliteit. Je mag aan ons vragen om de gegevens die je zelf aan ons hebt verstrekt, in digitale vorm mee te krijgen of direct over te dragen aan een andere zorgverlener. Bijvoorbeeld als je naar een andere organisatie gaat en je wilt dat je nieuwe begeleider de historische gegevens krijgt. Wij zullen dan, voor zover technisch haalbaar, die gegevens verstrekken in een gestructureerd, gangbaar formaat (zoals PDF). Merk op dat dit recht vooral geldt voor gegevens die *digitaal* verwerkt zijn op basis van jouw toestemming of de uitvoering van de overeenkomst. In de zorg zal overdraagbaarheid vaak praktisch worden ingevuld via een overdrachtsverslag, maar we kunnen desgewenst ook het ruwe dossier exporteren.
- **Recht van bezwaar:** Omdat wij jouw gegevens voornamelijk verwerken op basis van overeenkomst en wettelijke plicht, zal dit recht niet vaak van toepassing zijn, je kunt namelijk niet bezwaar maken tegen noodzakelijke dossierverwerking zolang je zorg ontvangt (dan zou zorg verlenen onmogelijk worden). Echter, voor zover wij gegevens verwerken op grond van een gerechtvaardigd belang, heb je het recht bezwaar te maken. Bijvoorbeeld als we ooit algemene nieuwsbrieven zouden sturen of onderzoek doen waar jouw gegevens voor gebruikt worden, kun je bezwaar maken tegen dat gebruik. We zullen zo'n bezwaar altijd beoordelen en in principe honoreren tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn om toch te moeten verwerken.
- **Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming:** Wij nemen geen volledig geautomatiseerde beslissingen over jou die juridisch of anderszins significant effect op je hebben. Er is bij Trisat Zorg geen sprake van profilering of algoritmes die besluiten of jij zorg krijgt. Alles gaat persoonlijk en in overleg. Mocht dit ooit veranderen, dan informeren we je en heb je het recht menselijke tussenkomst te vragen.

Om één van deze rechten uit te oefenen, kun je contact met ons opnemen. We reageren zo snel mogelijk, uiterlijk binnen een maand op je verzoek. Deze termijn mogen we indien nodig met nog eens twee maanden verlengen (bij complexe verzoeken), maar in dat geval laten we binnen één maand weten dat we meer tijd nodig hebben. Het uitoefenen van je rechten is in principe kosteloos. Alleen bij herhaaldelijke of excessieve verzoeken zouden we een redelijke vergoeding mogen vragen, maar dat is bij ons nog nooit voorgekomen.

Klachtenafhandeling

We doen ons best om jouw privacy te respecteren en je verzoeken netjes af te handelen. Mocht je desondanks ontevreden zijn over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan, laat het ons dan *alsjeblieft* weten. Je kunt in eerste instantie klagen bij ons. We zullen jouw klacht serieus bekijken en samen proberen op te lossen. Je ontvangt binnen één maand een reactie op je klacht.

Ben je daarna nog niet tevreden met de uitkomst, of komen we er samen niet uit? Dan kun je altijd bij onze klachtenfunctionaris terecht. Lukt het dan nog niet? Dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), de toezichthouder op privacy in Nederland. Je kunt de AP hiervoor benaderen via hun website. Let op: doorgaans verwacht de AP dat je eerst bij ons zelf aanklopt met je klacht. Als wij jouw klacht niet naar tevredenheid oplossen, kun je vervolgens dus terecht bij het Meldpunt Privacy van de AP. De AP zal je klacht dan verder in behandeling nemen. Uiteraard hopen we dat het nooit zo ver hoeft te komen en dat we in goed overleg met jou eventuele problemen kunnen verhelpen.

Verwerking van persoonsgegevens naast onze klanten

Verwerking van persoonsgegevens van stagiaires

Bij Trisat Zorg vinden we het belangrijk dat stagiaires zich kunnen ontwikkelen in een veilige, professionele omgeving, ook op het gebied van privacy. Wanneer een stagiaire bij ons werkzaam is, verwerken we enkele persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de stageovereenkomst en voor de begeleiding binnen ons team.

Doeleinden van verwerking:

- het aangaan en uitvoeren van de stageovereenkomst;
- het organiseren van stagebegeleiding en leeractiviteiten;
- het voldoen aan administratieve verplichtingen richting de onderwijsinstelling (zoals stagebeoordeling en aanwezigheid);
- het waarborgen van kwaliteit, veiligheid en vertrouwelijkheid binnen de zorgpraktijk.

Welke gegevens worden verwerkt:

- naam, adres, geboortedatum, contactgegevens;
- gegevens over opleiding, stageperiode, stagebegeleider en school;
- indien vereist door de onderwijsinstelling: een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
- voortgangs- en evaluatiegegevens over de stage.

De stagiaire tekent bij aanvang van de stage een geheimhoudingsverklaring en krijgt instructies over het omgaan met persoonsgegevens binnen de zorg. Zij mogen alleen inzage krijgen in cliëntgegevens als dit noodzakelijk is voor hun leerdoelen en altijd onder toezicht van een ervaren begeleider. Stagegegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, meestal tot maximaal één jaar na afronding van de stage, tenzij wetgeving of de onderwijsinstelling een langere termijn vereist.

Verwerking van persoonsgegevens van ingehuurd zzp'ers (vervanging, ziekte of verlof)

Soms schakelt Trisat Zorg andere zelfstandige zorgverleners (zzp'ers) in om de continuïteit van begeleiding te waarborgen bij ziekte, verlof of tijdelijke vervanging. Ook voor deze samenwerking gelden de regels van de AVG.

Doeleinden van verwerking:

- het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst van opdracht met de ingehuurd zzp'er;
- het vastleggen van administratieve en financiële gegevens ten behoeve van facturatie, planning en kwaliteitsbewaking;
- het kunnen overdragen van cliëntinformatie die noodzakelijk is om goede, veilige en continue begeleiding te bieden tijdens de vervangingsperiode.

Welke gegevens worden verwerkt:

- naam, adres, contactgegevens, geboortedatum, KVK-nummer en btw-nummer;
- kopie van relevante diploma's, VOG, beroepsregistraties of verzekeringsbewijzen (indien van toepassing);
- bankrekeningnummer en facturatiegegevens;
- eventueel inloggegevens voor ons digitale systeem ZilliZ, uitsluitend voor zover nodig om de begeleiding voort te zetten.

Met elke ingehuurd zzp'er sluit Trisat Zorg een verwerkersovereenkomst, waarin duidelijk is vastgelegd hoe persoonsgegevens moeten worden behandeld.

De vervanger krijgt alleen toegang tot de cliëntinformatie die strikt noodzakelijk is voor de zorgverlening in die periode. Na afloop van de vervanging wordt deze toegang direct ingetrokken en worden eventuele notities of rapportages in het cliëntsysteem zorgvuldig overgedragen aan de vaste begeleider.

Gegevens van ingehuurd zzp'ers worden bewaard zolang de samenwerking loopt en daarna gedurende de wettelijke bewaartermijn voor administratieve gegevens (meestal zeven jaar, conform fiscale regelgeving).

Contact en vragen

Heb je na het lezen van dit privacyreglement nog vragen over hoe Trisat Zorg met jouw gegevens omgaat? Of wil je een beroep doen op je rechten, ergens toestemming voor geven of juist intrekken, of gewoon iets bespreken over privacy? Neem dan gerust contact met ons op.

- Je kunt ons bellen op **+31 (0)6 14864888**. Omdat we geen formele Functionaris Gegevensbescherming (FG) hebben (onze organisatie is kleinschalig en niet groot genoeg om wettelijk een FG te hoeven aanstellen), zal doorgaans je PB'er jouw privacyvragen oppakken.
- Liever schriftelijk? Stuur ons een e-mail op **info@trisatzorg.nl** of een brief naar ons postadres (zie de "Contact pagina" van onze website voor adresgegevens). Zet er bij dat het om Privacy gaat, dan weten we meteen waar het over gaat.

- Je kunt ook het contactformulier op onze website invullen. Kies in het bericht voor een privacyvraag en vermeld duidelijk jouw naam en hoe we je kunnen bereiken. We komen dan zo snel mogelijk bij je terug.

Verantwoordelijke: De juridische verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is Trisat Zorg, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77180348. Wij zijn gevestigd te Enschede.

Omdat we geen FG hebben, heb je direct met ons als organisatie te maken voor privacyzaken. We beloven open te staan voor jouw vragen en zorgen. Privacy is tenslotte een gedeelde verantwoordelijkheid: wij doen er alles aan om jouw gegevens te beschermen, maar voel jij je vooral vrij om aan de bel te trekken als je iets dwarszit. Samen zorgen we voor een vertrouwelijke omgang met jouw informatie.

Wijzigingen

Tot slot: dit privacyreglement kan van tijd tot tijd worden aangepast. Ontwikkelingen gaan door, de wet kan veranderen of onze manier van werken kan evolueren. We raden je aan om af en toe onze privacyverklaring te bekijken; de meest actuele versie vind je altijd op onze website, onderaan op elke pagina. Bij ingrijpende wijzigingen zullen we je uiteraard actief informeren (bijvoorbeeld via e-mail of tijdens een gesprek).

Deze versie is voor het laatst bijgewerkt op **29-10-2025** en treedt per direct in werking.

Bedankt voor het vertrouwen dat je in Trisat Zorg stelt. We blijven ons inzetten voor persoonsgerichte zorg, waarbij jouw privacy en waardigheid centraal staan. Mocht je ergens mee zitten of suggesties hebben rondom privacy, laat het gerust weten, we luisteren graag.