

# Privacyverklaring Aster Zorg

Aster Zorg respecteert uw privacy. Wij zorgen ervoor dat de persoonsgegevens die u aan ons toevertrouwt, vertrouwelijk worden behandeld. Bij persoonsgegevens gaat het om alle informatie over een persoon. Ook gegevens die indirect iets over iemand zeggen, zijn persoonsgegevens. Met deze verklaring voert Aster Zorg de informatieplicht uit vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## Algemeen

Deze privacyverklaring heeft betrekking op:

- De informatie verzameld door de website van Aster Zorg (of andere hieraan gelinkte websites) gedurende u bezoek aan onze website;
- De wijze waarop Aster Zorg omgaat met uw persoonsgegevens.

## Scope

Deze privacyverklaring is van toepassing op de toegang tot en het bieden van hulp bij huishouding door Aster Zorg. Aster Zorg is onderdeel van Incluzio. Klik [hier](#) voor een overzicht van alle lokale organisaties.

## Wanneer mag Aster Zorg uw persoonsgegevens verwerken?

Aster Zorg verwerkt alleen uw persoonsgegevens als we hiervoor een wettelijke grondslag hebben. Met verwerken bedoelen we het verzamelen; vastleggen; opslaan; wijzigen; opvragen; raadplegen; gebruiken; verstrekken of wissen en vernietigen van uw persoonsgegevens. Het inrichten en bijhouden van uw dossier valt dus ook onder de werking van de AVG.

Aster Zorg gebruikt uw gegevens op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- Voor de *toeleiding tot de hulpverlening* is het verwerken van persoonsgegevens ‘*noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen*’ (artikel 6 lid 1e AVG).
- Voor de *hulpverlening* is de verwerking van persoonsgegevens ‘*noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust*’ (artikel 6 lid 1c AVG). De WMO 2015 is hierbij de wettelijke verplichting.
- Bij het uitvoeren van de *zorgovereenkomst*, dan wel schriftelijk of mondeling (artikel 6 lid 1b AVG).
- In sommige gevallen vraagt Aster Zorg u *toestemming* om uw gegevens te verwerken. U mag deze toestemming op ieder moment intrekken.
- Wanneer Aster Zorg een *gerechtvaardigd belang* heeft om gegevens te verwerken, mag dit zonder toestemming worden gedaan. In sommige situaties mogen we persoonsgegevens verwerken omdat het in ons belang is. Dit is een afweging die Aster Zorg maakt waarbij wij kijken naar het doel wat ermee bereikt wordt. Hierbij staat uw privacy altijd voorop en kijken wij kritisch naar de inbreuk op de privacy die het oplevert voor de betrokkenen. Wij zullen altijd nagaan of het doel niet op een andere manier bereikt kan worden zonder inbreuk te maken op uw privacy. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.

## Met welk specifiek doel verwerkt Aster Zorg uw persoonsgegevens?

Aster Zorg verwerkt uw persoonsgegevens met als doel:

- Om de toeleiding naar hulpverlening te realiseren;
- Het bieden van hulp bij huishouding;

- Het uitvoeren van de wettelijke taak vroegsignalering;
- Het houden van klanttevredenheidsonderzoeken en/of kwaliteitsonderzoeken;
- Het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten;
- Het opstellen van rapportages (anoniem) ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit en verantwoording richting de gemeente.

## Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

### *Preventie, toeleiding en hulpverlening*

Om hulpverlening te kunnen bieden stelt Aster Zorg een dossier op met uw persoonsgegevens. Wij registreren alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor het bieden van de hulpverlening en/of ondersteuning. In het dossier verwerken we de volgende persoonsgegevens:

- Uw contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Uw geslacht en geboortedatum;
- Uw Burgerservicenummer (BSN);
- Identificerende gegevens zoals uw cliëntnummer;
- Gegevens over uw vergoeding;
- Uw gezondheidsgegevens, waaronder fysieke en/of mentale gezondheidsinformatie en de hulpvraag;
- En als wij dit hebben afgesproken, audio- en/of video-opnames

Gegevens die we mogelijk verwerken zijn:

- Contactgegevens van ouder(s)/wettelijke verzorger(s) of andere belangrijke contactpersonen, zoals naam, adres en e-mailadres.

### *Als u onze website bezoekt*

- Als u onze website [www.asterzorg.nl](http://www.asterzorg.nl) bezoekt verwerken wij persoonsgegevens. Dit doen we om onze onlinediensten aan te kunnen bieden, de website technisch te beheren en te verbeteren. Ook analyseren wij de gegevens die we op deze manier verkrijgen. Hiervoor gebruiken wij cookies. Zo verwerken wij het IP-adres van het apparaat waarmee u de website bezoekt, de bezochte web- of app-pagina, klik- en surfgedrag, de internetbrowser die u gebruikt en de duur van een bezoek of sessie.
- Op onze website kunt u een contactformulier invullen, opmerkingen plaatsen en/of vragen stellen. Wij verwerken uw persoonsgegevens zodat wij uw vraag kunnen beoordelen en/of contact met u op kunnen nemen. Hiervoor verwerken we de volgende persoonsgegevens van u: naam, e-mailadres en telefoonnummer (optioneel).

### *Communicatie via sociale media*

Wij zijn actief op Facebook. U kunt via Facebook contact met ons opnemen. In dat geval verwerken wij uw persoonsgegevens voor de volgende doelen: om contact met u op te nemen, om uw vragen te beantwoorden, om u deel te laten nemen aan acties en/of activiteiten, om de actie of activiteit uit te kunnen voeren en u te informeren over het vervolg en de uitslag, of om uw mening te horen. Hiervoor verwerken wij de volgende contactgegevens van u: (gebruikers)naam (social-ID), adres en e-mailadres.

### *Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten*

Voor de ontwikkeling en verbetering van onze diensten en producten is het soms nodig om uw gegevens te verwerken. Dit doen we met als doel u op de juiste manier te kunnen ondersteunen en onze hulpverlening te verbeteren. In sommige gevallen verwerken we hiervoor persoonsgegevens. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over onze dienstverlening of bij een klanttevredenheidsonderzoek. Voor deze ontwikkeling en verbetering:

- Is het soms noodzakelijk om een externe auditor toegang te verlenen tot enkele dossiers. Hiervoor vraagt Aster Zorg altijd vooraf schriftelijke toestemming.
- Kan het zijn dat de GGD of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aangekondigd of onaangekondigd inspecties uitvoert bij Aster Zorg. Hiervoor heeft de Inspectie een wettelijke grondslag, waardoor wij hiervoor geen toestemming nodig hebben van u. Uiteraard proberen we dit zo veel mogelijk anoniem te doen.
- Vind er regelmatig onderhoud plaats om de beveiliging en optimalisatie van onze (mobiele) websites en bijbehorende technologieën te verbeteren. Hierbij kan het voorkomen dat er persoonsgegevens worden verwerkt en of geanalyseerd. Dit zal anoniem worden gedaan.

## Met wie mag Aster Zorg mijn persoonsgegevens delen?

Aster Zorg zal uw gegevens nooit delen met derden, tenzij wij daar een wettelijke grondslag voor hebben. In veel gevallen vragen wij u hier vooraf schriftelijke toestemming voor. Indien u door de huisarts of een andere verwijzer naar ons wordt verwezen, kan het zijn dat er een terugkoppeling wordt doorgestuurd naar uw huisarts en/of verwijzer.

In beperkte gevallen mag Aster Zorg, zonder uw toestemming, persoonsgegevens delen met:

- Instanties die hier een wettelijke grondslag voor hebben, zoals: de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, de rechtelijke macht en het openbaar ministerie als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid;
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Aster Zorg is in sommige gevallen wettelijk verplicht informatie te verstrekken, zoals aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bij een calamiteit of een controle;
- Anderen. Als een hulpverlener van Aster Zorg vindt dat alleen door anderen te informeren ernstig nadeel, een strafbaar feit of gevaar voor u of een andere betrokkenen kan worden voorkomen, kan de hulpverlener uw persoonsgegevens verstrekken aan bijvoorbeeld de politie;
- Gemeente. Aster Zorg geeft uw persoonsgegevens (naam/adres/woonplaats, BSN en ingezette dienstverlening) door aan uw gemeente ter controle van de facturering van ons werk;
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Ten behoeve van beleidsdoeleinden worden persoonsgegevens verstrekt aan het Centraal Bureau voor de Statistiek.

## Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Aster Zorg vindt het erg belangrijk dat uw persoonsgegevens goed worden beveiligd en beschermd. Dit doen we onder andere door:

- Ervoor te zorgen dat passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen;
- Ervoor te zorgen dat onze medewerkers zijn gescreend en zijn gebonden aan geheimhouding door de wet, beroepscode of een contract;
- Onze systemen goed te (laten) beveiligen, bijvoorbeeld door internetverbindingen te beveiligen, 2-factor authenticatie te gebruiken, beveiligd te mailen en door vast te leggen wat er in onze

systemen gebeurt. Ons klantregistratie systeem beschikt over een NEN 7510 en/of een ISO 27001 certificaat en garandeert daarmee de informatiebeveiliging;

- Blijvend en periodiek aandacht te besteden aan training en bewustwording van onze medewerkers op dit gebied;
- Bij het gebruik van diensten van derden, zoals een IT-leverancier, zal Aster Zorg in het kader van de bescherming van uw persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst afspraken maken over afdoende technische – en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

## Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Aster Zorg bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

## Wat zijn uw privacyrechten?

U heeft het recht om *inzage* te krijgen in uw gegevens. Als u hiervan gebruik wilt maken, dan kunt u dat aangeven aan uw hulpverlener en het formulier voor een verzoek invullen.

Als u vindt dat bepaalde gegevens niet correct zijn en deze wilt laten *wijzigen*, of u wilt uw gegevens laten verwijderen, overleg dit met uw hulpverlener en vul het formulier voor het verzoek in.

Ook heeft u het recht om gegevens die u zelf aanlevert, in elektronische vorm mee te nemen naar bijvoorbeeld een andere hulpverlenende organisatie (*dataportabiliteit*).

In bepaalde gevallen gebruiken we uw gegevens alleen met uw toestemming. Als dat zo is, kunt u die toestemming ook altijd weer *intrekken*. U hoeft daarvoor geen reden te geven. Als u uw toestemming intrekt, stoppen we met (dat deel van) het gebruik van uw gegevens. Dit kan in sommige gevallen wel invloed hebben op uw hulpverlening.

Na het controleren van uw identiteit zullen wij binnen 28 dagen gehoor geven aan uw verzoek. Blijkt dat uw dossier erg complex of groot is, dan kunnen wij dit termijn verlengen met twee maanden. Aster Zorg zal u hiervan, binnen 28 dagen na het indienen van het verzoek, op de hoogte brengen.

Voor inzage in uw gegevens en uitoefening van de andere rechten die u heeft onder de AVG, kunt u gebruik maken van ons [formulier voor verzoeken](#).

## Klachten en vragen

Aster Zorg heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. Voor klachten of vragen over het verwerken van uw persoonsgegevens kunt u, als u er niet uitkomt met uw hulpverlener, contact opnemen met de FG via [privacy@includio.nl](mailto:privacy@includio.nl) of [dataprotection@facilicom.nl](mailto:dataprotection@facilicom.nl). Ook kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

## **Aanpassing privacyverklaring**

Aster Zorg heeft het recht de inhoud van deze privacyverklaring op ieder gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving, te wijzigen. De aangepaste privacyverklaring wordt op de website van Aster Zorg gepubliceerd.

Laatst gewijzigd op: 31-10-2024