

Privacy Policy

Inleiding

Senior Support richt zich op gezelschap en ondersteuning van senioren en het ontlasten van mantelzorg(er)s. Senior Support hecht veel waarde aan het vervullen van de wens van de cliënt en vindt dat senioren in een veilige omgeving moeten kunnen leven.

De vaste medewerkers van Senior Support en haar Supporters (dit zijn alle personen die namens Senior Support thuisbegeleiding verlenen aan cliënten) proberen altijd de zelfredzaamheid van de cliënt in stand te houden en te verbeteren, zodat cliënten zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Senior Support kenmerkt zich door maatwerk, kleinschaligheid en persoonlijke aandacht.

Senior Support heeft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van medewerkers, Supporters, cliënten en iedereen die bij Senior Support is betrokken een Privacy Policy opgesteld met de regels voor de registratie en verwerking van persoonsgegevens. Tevens zijn de rechten van betrokkenen ter zake van de registratie van hun persoonsgegevens opgenomen.

Senior Support geeft met deze privacy policy uitvoering aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in onder andere de Wet Langdurige Zorg (Wlz), Zorgverzekering Wet (ZvW), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), Wet identificatieplicht, Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Senior Support is zich bewust van de behoefte aan, en het recht op, privacy van betrokkenen en daarom volgt Senior Support de hier beschreven (wettelijke) regels en procedures om de privacy van betrokkenen optimaal te waarborgen.

Met dit Privacy Policy geeft Senior Support betrokkenen inzicht omtrent de wijze waarop Senior Support persoonsgegevens verkrijgt, welke gegevens zij bewaart, wie toegang heeft tot deze gegevens en aan wie deze worden verstrekt. Tevens wordt uiteengezet welke rechten betrokkenen hebben. In voorkomende gevallen waarin de WGBO enigszins afwijkt van de WBP, prevaleert eerstgenoemde wet.

Begripsbepalingen

Senior Support: Senior Support vof, gevestigd te Driebergen, organisatie die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Medewerkers: vaste medewerkers van Senior Support.

Supporters: dit zijn alle personen die namens Senior Support thuisbegeleiding verlenen aan cliënten.

Persoonsgegevens:

- elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- verwerking van persoonsgegevens:
- elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

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.

Zorg: thuisbegeleiding, met als doel de zelfredzaamheid van de cliënt (zorgvrager) in stand te houden en te verbeteren, zodat mensen zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft. Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, Senior Support of enig persoon die namens de Senior Support gerechtigd is om persoonsgegevens te verwerken.

Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Bewaartermijn: de tijd dat gegevens worden bewaard.

Werkingsfeer

Deze privacy policy is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking binnen de EU van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zullen worden opgenomen betreffende betrokkenen die van Senior thuisbegeleiding/zorg (wensen te) ontvangen of thuisbegeleiding/zorg hebben ontvangen.

Categorieën persoonsgegevens en wettelijke grondslag

Ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geldt:

Grondslag verwerken 'bijzondere' persoonsgegevens

- Op grond van deze wet heeft Senior Support het recht gegevens te verwerken
- Ten behoeve van cliënten / zorgvragers

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming van de betrokkene
- Overeenkomst uit te voeren of om op verzoek voorafgaande aan de overeenkomst maatregelen te treffen
- Het nakomen van de wettelijke verplichtingen aan bijvoorbeeld het CAK
- Noodzakelijk voor vitaal belang
- Noodzakelijk voor de volksgezondheid voor de doelen gezondheidszorg

Grondslag verwerken 'gewone' persoonsgegevens

- Ten behoeve van medewerkers, Supporters (zorgverleners, ZZP-ers, vrijwilligers, stagiaires) en sollicitanten

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming van de betrokkene
- Noodzakelijk voor het uitvoeren van een overeenkomst of om op verzoek voorafgaande aan de overeenkomst maatregelen te treffen

Grondslag verwerken 'gewone' persoonsgegevens van website bezoekers

- Ten behoeve van website bezoekers

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming van de betrokkene

- Noodzakelijk om in contact te komen met betrokkene die een web-formulier heeft ingevuld of een email heeft verzonden

Grondslag verwerken 'gewone' persoonsgegevens van nieuwsbrief ontvangers

- Ten behoeve van nieuwsbriefontvangers

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming van de betrokkene
- Noodzakelijk om in contact te komen met betrokkene die de nieuwsbrief heeft aangevraagd

Grondslag verwerken 'gewone' persoonsgegevens van klagers

- Ten behoeve van klagers

Op basis van de volgende criteria

- Toestemming van de betrokkene
- Noodzakelijk om in contact te komen met betrokkene, de klager, om te reageren op de ingediende klacht

Organisatie, verantwoordelijkheid

Senior Support is verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van deze privacy policy en voor de juistheid en de volledigheid van de opgenomen gegevens. Senior Support draagt er zorg voor dat persoonsgegevens afdoende worden beveiligd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiertoe legt zij passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. In ieder geval wordt, gelet op de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gegarandeerd. Senior Support draagt de dagelijkse zorg voor de persoonsregistraties op aan een of meer medewerkers, die werkzaam is/zijn voor Senior Support. De medewerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van Senior Support.

Inhoud persoonsgegevens

Cliënten

Senior Support verwerkt, in het kader van de thuisbegeleiding (zorgverlening), 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)
- 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)

Medewerkers en Supporters

Senior Support verwerkt de volgende persoonsgegevens van medewerkers en Supporters:

- 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)

Sollicitanten

Senior Support verwerkt 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)
- Gegevens vermeld in een motivatiebrief (doel: communicatie en administratie, en werving)
- Gegevens zoals vermeld in een CV (doel: communicatie en administratie, en werving)

Bezoekers website

Senior Support verwerkt de volgende (persoons)gegevens van website bezoekers:

- 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)

Bovenstaande geldt alleen voor de bezoekers die zelf deze gegevens verstrekken.

Ontvangers nieuwsbrief

Senior Support verwerkt de volgende (persoons)gegevens van nieuwsbrief ontvangers:

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

Klagers

Senior Support verwerkt de volgende (persoons)gegevens van klagers:

- 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)

Doeleinden registratie, verwerking

Het registreren van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats in zoverre zulks noodzakelijk is voor een verantwoorde zorgverlening aan betrokkenen en/of uitoefening op basis van een overeenkomst. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats ten behoeve een juiste en doelmatige thuisbegeleiding (zorgverlening), teneinde productiegegevens te kunnen vastleggen, voor de financiële afhandeling van de geleverde thuisbegeleiding/zorg en voor statistische doeleinden ter zake van de thuisbegeleiding (zorgverlening). Persoonsgegevens van betrokkenen worden slechts verwerkt indien:

- de betrokkene hiertoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft verleend; de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van een betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst
- de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Senior Support of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang van de betrokkene prevaleert
- De persoonsgegevens worden in overeenstemming met deze privacy policy op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt en deze worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen

Verstrekking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan personen werkzaam ten behoeve van Senior Support die deze in het kader van hun taakuitoefening c.q. dienstverlening mogen ontvangen en indien zulks in overeenstemming is met de hierboven vermelde doeleinden. Aan derden worden persoonsgegevens uitsluitend verstrekt indien zulks noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift en/of indien zulks noodzakelijk is voor het doel van de registratie. Onder deze derden vallen onder andere de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de uitvoeringsinstelling, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Ministerie van VWS).

Toegang tot de registratie van persoonsgegevens

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft mensen meer zeggenschap over hun persoonsgegevens. Ze hebben het recht om te vragen welke gegevens wij hebben geregistreerd. Betrokkene mag ook vragen deze gegevens in te zien. In de AVG (artikel 15) staat dit recht beschreven als 'recht op inzage'. Uitsluitend personen binnen de organisatie van Senior Support die daartoe zijn aangewezen door de directie van Senior Support en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens. Tot de gebruikers van de registratie behoren de directie van Senior Support en de cliëntenadministratie. Voor iedere gebruiker geldt een specifieke bevoegdheid ten aanzien van het invoeren, wijzigen en verwijderen van gegevens. Bovendien heeft iedere gebruiker zich ten aanzien van de persoonsgegevens schriftelijk tot geheimhouding verplicht. De binnen de organisatie van verantwoordelijke werkzame personen beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Derden hebben toegang tot de registratie van persoonsgegevens indien zulks noodzakelijk is op

grond van een overeenkomst of wettelijk voorschrift. Bovendien kan aan een externe accountant toegang worden verleend indien zulks ten uitvoer van diens opdracht noodzakelijk is.

Bewaring persoonsgegevens

Voor het bewaren van persoonsgegevens geldt dat het uitgangspunt is dat verantwoordelijke 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. Als de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn, worden deze gegevens vernietigd of volledig geanonimiseerd bewaard. Op deze manier geeft verantwoordelijke uitwerking aan het beginsel van opslag beperking en minimale gegevensverwerking.

Zo geldt dat gezondheidsgegevens van cliënten (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 Senior Support voortvloeit. Een en ander in lijn met de WGBO.

Als 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 (zie ook 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, en ook bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is. Ook financiële gegevens worden in principe niet verwijderd, die op andere gronden bewaard moeten blijven.

Voor medewerkers, Supporters geldt dat verantwoordelijke 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 dat deze niet langer dan 2 jaar worden bewaard na het einde van het dienstverband. Als de bewaartermijn is verstreken, worden de gegevens zo snel mogelijk verwijderd.

Verband met andere registraties

Binnen de organisatie van Senior Support bestaat er een verband tussen de registratie van persoonsgegevens met de persoonsregistratie ter zake van de archivering van dossiers en bestanden en met de registraties van persoonsgegevens betreffende verschillende soorten zorgdienstverlening naar financieringsbron (Wlz, ZvW, Wmo, PGB e.d.). Ten behoeve van het opvragen van relevante gegevens van betrokkenen dan wel het verstrekken daarvan bestaat er ter zake van de registratie van persoonsgegevens buiten de organisatie van verantwoordelijke een verband met de registraties van de Belastingdienst, zorgverlenende instellingen, uitvoeringsinstellingen, zorgkantoren en de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

Verstrekking (identiteit)gegevens aan betrokkenen

Indien persoonsgegevens *direct bij de betrokkene worden verkregen*, deelt Senior Support voor het verkrijgen van de persoonsgegevens aan de betrokkene zijn identiteit mede en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd.

In het geval persoonsgegevens door Senior Support *worden verkregen van een ander dan betrokkene* deelt Senior Support aan de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede en wel op het moment van vastlegging van de gegevens dan wel op het moment dat de gegevens aan een derde worden verstrekt indien zij daarvoor zijn bestemd, een en ander behoudens het geval dat betrokkene daarvan reeds op de hoogte is. De bedoelde mededeling aan betrokkene vindt niet plaats indien mededeling aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost alsmede indien de vastlegging of de verstrekking van de gegevens wettelijk is voorgeschreven. Alsdan legt Senior Support de herkomst van de gegevens vast in zijn dossier.

Rechten van betrokkenen

De betrokkene heeft het recht Senior Support te verzoeken hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. Senior Support deelt zulks uiterlijk vier weken na een daartoe strekkend verzoek aan betrokkene mede en indien de bedoelde gegevens worden verwerkt houdt de mededeling van Senior Support een overzicht van de gegevens, het doel van de verwerking daarvan alsmede de herkomst van de gegevens. Verstrekking van de gegevens kan door Senior Support worden geweigerd indien zulks noodzakelijk is in het belang van de persoonlijke levenssfeer van een derde. Senior Support kan voor de gegevensverstrekking als hierboven bedoeld een redelijke vergoeding in rekening brengen.

De betrokkene heeft het recht Senior Support te verzoeken de door haar opgenomen persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen of af te schermen indien deze gegevens onjuist zijn, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn. Senior Support dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek gehoor te geven, tenzij zulks in redelijkheid niet mogelijk is.

In het geval een betrokkene van mening is dat Senior Support deze privacy policy niet juist naleeft of op enige andere wijze een klacht heeft ter zake van de opgenomen persoonsgegevens kan betrokkene schriftelijk zijn klacht indienen bij de directie of via de website van Senior Support: www.senior-support.nl/klachten.

De betrokkene heeft voorts het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Beveiliging en geheimhouding

Senior Support neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, onder andere om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan. Verder heeft Senior Support 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;
- De website maakt gebruik van een betrouwbaar SSL Certificaat om te borgen dat de persoonsgegevens niet in verkeerde handen terechtkomen;
- Senior Support hanteert een autorisatiesysteem voor toegang tot persoonsgegevens zodat enkel de personen die bevoegd zijn, persoonsgegevens kunnen inzien;
- Senior Support 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 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 door Senior Support verzamelde persoonsgegevens, kan betrokkene contact opnemen met directie.

Datalekregister

Verantwoordelijke 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 een voorbeeld van een datalek.

Senior Support heeft een Protocol meldplicht datalekken. Elk datalek, of vermoeden van een datalek, dient te worden gemeld bij verantwoordelijke. Het datalek wordt opgenomen in het datalek register en zo nodig gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel ook bij betrokkenen.

Verwerkersovereenkomst

In bepaalde gevallen is het noodzakelijk om gegevens te delen met derden. Persoonsgegevens worden niet met derden gedeeld voor commerciële doeleinden. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluit verantwoordelijke een verwerkersovereenkomst af met deze partij. Een verwerker verwerkt in opdracht van verantwoordelijke persoonsgegevens, en mag enkel verwerken zoals overeengekomen in de verwerkersovereenkomst.

Slotbepalingen

Iedere betrokkene ontvangt op diens eerste verzoek een afschrift van deze privacy policy. Deze privacy policy wordt vastgesteld door de directie van Senior Support en kan te allen tijden door haar worden gewijzigd. In alle gevallen waarin deze privacy policy niet voorziet beslist Senior Support. Deze privacy policy is in werking getreden met ingang van 1 december 2024.

Protocol meldplicht datalekken

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

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 een 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.

Wanneer dient welke informatie te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens?

Mededeling aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Wanneer is er sprake van een verplichte mededeling?

- Als het datalek een risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n).

Wanneer is de mededeling niet verplicht?

- Als het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

Hoe en waar dient de melding plaats te vinden?

- Via het online Meldloket van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Op welke termijn dient de melding plaats te vinden?

- 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 dient te worden aangeleverd?

- 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.

Is er een registratieplicht?

- De mededeling moet worden gedocumenteerd in het eigen datalekregister.

Wanneer dient welke informatie te worden gemeld bij de betrokkene(n)?

Mededeling aan de betrokkene(n)

Wanneer is er sprake van een verplichte mededeling?

- Als het datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene(n).

Wanneer is de mededeling niet verplicht?

- 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.

Hoe en waar dient de melding plaats te vinden?

- Per specifiek bericht, dus niet samen met andere informatie.
 - E-mail
 - Per post
 - Bericht op de website (extra, nooit alleen)

Op welke termijn dient de melding plaats te vinden?

- Per omgaande (zo snel mogelijk)

Welke informatie dient te worden aangeleverd?

- 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.

Is er een 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.