

# Familiezorg

## Privacyverklaring Familiezorg

### 1. Bescherming van persoonsgegevens

#### 1.1. Verwerkingsverantwoordelijke

U doet beroep op Familiezorg voor Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg voor ondersteuning in het huishouden. De dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg heeft verschillende persoonsgegevens van haar cliënten nodig voor haar activiteiten.

In dit document leest u hoe Familiezorg, te Vogelenzang 29, 9000 Gent, ondernemingsnummer 0412.914.845, uw persoonsgegevens verwerkt.

Familiezorg verbindt zich er toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 en andere relevante vigerende wettelijke voorschriften.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Familiezorg een functionaris benoemd voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be), of via brief naar Familiezorg, t.a.v. Data protection officer, Vogelenzang 29, 9000 Gent.

#### 1.2. Doeleinden en rechtsgronden verwerking

Voor de verwerking van persoonsgegevens voldoet Familiezorg aan de wetgeving die van toepassing is conform het woonzorgdecreet<sup>1</sup>.

Familiezorg verwerkt uw persoonsgegevens in uitvoering van de overeenkomst die we met u hebben aangegaan en in het kader van onze dienstverlening. Dit houdt concreet in:

- Zorg- en hulpverlening (sociaal onderzoek, beheer van planning en uurroosters, interprofessioneel overleg, klachtenbehandeling, ...),
- Organisatie van de dienst,
- Cliëntenadministratie (behandelen van de aanvraag, gebruik BelRai-screener, beheer van dossiers, beheer van contacten),
- Communicatie met overheid,
- Facturatie,

---

<sup>1</sup> Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers van 24/07/2009 (het "uitvoeringsbesluit Woonzorgdecreet")



# Familiezorg

- Naleving van subsidievoorwaarden,
- Beheer van nieuwsbrieven.

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor deze doeleinden en op basis van volgende verwerkingsgrond:

<b>Doeleinden</b>	<b>Verwerkingsgrond</b>
Verwerken van uw aanvraag (via de website, e-mail, telefonisch)	Uw toestemming
Informereren over onze dienstverlening	Gerechtvaardigd belang
Beheer van dossiers	Wettelijke verplichting (zie Woonzorgdecreet)
Het garanderen van optimale dienstverlening, in termen van zorgverlening, communicatie en facturatie.	Wettelijke verplichting (zie Woonzorgdecreet) en bekomen van subsidiëring door de overheid. Overeenkomst (opstart zorgverlening)
Delen van persoonsgegevens met zorgverleners noodzakelijk voor optimale dienstverlening	Uw toestemming Gedeeld beroepsgeheim

Voor de verwerking van andere persoonsgegevens dan vermeld bij de doeleinden, vragen we vooraf uw toestemming. Deze toestemming kan ten allen tijden door u worden ingetrokken.

De verzamelde gegevens zullen uitsluitend verwerkt worden voor de hierboven omschreven doeleinden. Bovendien worden niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk.

Familiezorg streeft optimalisatie en gebruiksvriendelijkheid van haar informatieplatformen en -gegevenssystemen na. Deze verklaring heeft ook betrekking op de verwerkingen in het kader van nieuwe functionaliteiten en diensten van Familiezorg, voor zover deze binnen bovenstaande doelstellingen van Familiezorg vallen.

## 1.3. Persoonsgegevens

Voor de toepassing onder de Privacywet wordt onder 'persoonsgegevens' verstaan, elke informatie betreffende een identificeerbare natuurlijke persoon. Als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct (of indirect) kan worden geïdentificeerd aan de hand van een identificatienummer of een element hetwelk kenmerkend is voor zijn fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

Elke persoon heeft recht op bescherming van zijn fundamentele rechten en vrijheden, in bijzonderheid op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Familiezorg erkent dit recht. De Privacywetgeving is enkel van toepassing op (gehele of gedeeltelijke) geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, of bij manuele verwerking wanneer de persoonsgegevens worden weggeschreven naar een bestand.



# Familiezorg

De persoonsgegevens dienen eerlijk en rechtmatig te worden verwerkt, voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden te worden verkregen, toereikend, terzake dienend en niet overmatig te zijn, nauwkeurig te zijn en in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen te identificeren.

Familiezorg voldoet aan de hiervoor vermelde voorwaarden. De verwerking gebeurt voor informatieve en technische doeleinden. De gegevens zijn toereikend en niet overmatig. Familiezorg verwerkt enkel de persoonsgegevens die nodig zijn om de gevraagde zorg- en dienstverlening te voorzien en dit met uw toestemming.

Voor de bovenstaande doeleinden kunnen wij de volgende gegevens van u digitaal en op papier verzamelen, opslaan en verwerken:

- Rijksregisternummer
- Identificatiegegevens: naam, voornaam, hoofdverblijfplaats, telefoonnummer, gsm, e-mail, ...
- Persoonlijke kenmerken: geboortedatum, overlijdensdatum, geslacht, nationaliteit, ...
- Familiale gegevens: gezinssamenstelling, burgerlijke staat, ...
- Noodzakelijke informatie over mantelzorgers voor de dienstverlening bij de cliënt
- Gezondheidsgegevens: attesten, fysieke en psychische gezondheid (BEL-SCORE via BelRai screener), risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens, ...
- Financiële gegevens: inkomensgegevens, uitkeringen, maandelijkse kosten, betalingsgegevens, ...
- Adres- en contactgegevens van professionele zorgverleners

Familiezorg geeft u daarbij volgende garanties:

- Uw persoonsgegevens worden ingezameld en verwerkt om de door u gevraagde informatie te verstrekken of om de door u gewenste dienst- en/of zorgverlening te realiseren. Daarnaast kan uw informatie ook gebruikt worden om u te informeren over de activiteiten van Familiezorg
- De verwerking van uw persoonsgegevens blijft beperkt tot de beoogde doelstelling.
- Uw persoonsgegevens worden niet bekendgemaakt aan derden en worden niet verwerkt buiten de EU.
- U hebt steeds toegang tot uw persoonsgegevens en kunt de juistheid ervan verifiëren. Hiervoor kan u contact opnemen met Familiezorg via [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be). Voor verdere richtlijnen hieromtrent, gelieve punt 1.6. te raadplegen.
- Familiezorg treedt op als verantwoordelijke voor de verwerking, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Familiezorg treft de best mogelijke veiligheidsmaatregelen om te voorkomen dat derden misbruik maken van uw persoonsgegevens.



# Familiezorg

## 1.4. Bron persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens komen van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt;
- overheidsinstanties zoals het rijksregister in zoverre Familiezorg hier toe gemachtigd is.

## 1.5. Delen van persoonsgegevens

Uw persoonlijke gegevens kunnen meegedeeld worden aan uzelf en/of uw wettelijke vertegenwoordigers (gemachtigde bewindvoerder inbegrepen) of aan uw vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar, ...) of vertrouwenspersoon die hier toe op uw verzoek, gemandateerd is.

Als dit noodzakelijk is voor de hogervermelde doelen, worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan:

- De bevoegde dienst maatschappelijk werk
- Uw ziekenfonds
- OCMW's
- Bevoegde overheidsdiensten
- Andere thuiszorgorganisaties
- Ziekenhuizen

Dit enkel indien dit nodig blijkt voor de verwerking van gegevens met betrekking tot de thuiszorgactiviteiten en te bekomen subsidiëring.

## 1.6. Rechten van betrokkenen

Conform AVG kunt u uw persoonsgegevens inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Indien de verwerking gebaseerd is op uw toestemming, kunt u deze te allen tijde intrekken.

U kunt een kopie van uw gegevens verkrijgen of ze laten overdragen.

- De verantwoordelijke voor de verwerking, en/of de feitelijke verwerker, moet tenminste de volgende informatie verstrekken, uiterlijk op het moment dat de gegevens worden ingezameld:
  - Naam en adres van de verantwoordelijke voor de verwerking.
  - Doeleinden van de verwerking; zie punt 1.2. hiervoor.
- Het recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, indien de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing.  
Familiezorg verzamelt of verwerkt persoonsgegevens met als prioritair doel de gewenste zorg- en/of dienstverlening te kunnen bieden.



# Familiezorg

- Het recht op verbetering en/of verwijdering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben: Je hebt steeds een wettelijk recht om je persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk aan te vullen, te verbeteren of te verwijderen.
- Het recht op inzage, wanneer je je identiteit bewijst, omtrent de verwerking van persoonsgegevens rond jouw persoon te ontvangen op eenvoudig verzoek.

Voorafgaand aan de uitvoering van deze rechten moet een schriftelijk verzoek verstuurd worden. Familiezorg verbindt er zich toe binnen de 15 werkdagen aan jouw verzoek gevolg te geven. Je kan hiertoe een schriftelijk verzoek richten per post (Familiezorg, t.a.v. Data protection officer, Vogelenzang 29, 9000 Gent) of per e-mail ([dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be)).

Elk verzoek vereist bewijs van identiteit door voorleggen van:

- Uw identiteitskaart, of
- Ingeval van minderjarigen, de identiteitskaart van de wettelijke vertegenwoordiger (ouder of voogd), of
- Desgevallend een vertrouwenspersoon, vertegenwoordiger of bewindvoerder, diens identiteitskaart en het mandaat.

## 1.7. Beschermingsmaatregelen

Familiezorg neemt de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens waarover ze beschikt te beschermen tegen vernietiging, verlies, onbedoelde wijzigingen, beschadiging, openbaarmaking of andere onwettige handelingen.

Familiezorg bewaart en beheert uw persoonsgegevens in een beveiligde database of desgevallend bij de verwerker van de persoonsgegevens op servers in België of eventueel een ander EU land.

Familiezorg heeft onder andere volgende organisatorische en technische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking:

- Alle medewerkers die namens Familiezorg van uw gegevens kennis kunnen nemen zijn gehouden aan geheimhouding daarvan, en zijn bovendien geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.
- Aanstelling functionaris voor gegevensbescherming (= DPO)
- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen
- Wij vereisen van elke partner waarmee Familiezorg samenwerkt, dat zij de Wetgeving Bescherming Persoonsgegevens te allen tijde respecteren en de nodige maatregelen nemen conform de GDPR.
- De servers en apparaten van onze medewerkers zijn uitgerust met actuele beveiligingssoftware.
- We maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen



# Familiezorg

Voor meer informatie over de beveiliging van door Familiezorg verzamelde persoonsgegevens, kun je contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming op [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be), of via brief naar Familiezorg, t.a.v. Data protection officer, Vogelenzang 29, 9000 Gent.

## 1.8. Bewaartermijn

Familiezorg bewaart persoonsgegevens niet langer dan de wettelijke bewaartermijnen (Woonzorgdecreet, 13 maart 2009). Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon.

## 1.9. Europese Economische Ruimte

Er worden geen gegevens verwerkt buiten of overgedragen aan landen buiten de EER (Europese Economische Ruimte).

## 1.10. Klachten

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kun u contact nemen met ons via [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be), of via brief naar Familiezorg, t.a.v. Data protection officer, Vogelenzang 29, 9000 Gent. We helpen u dan zo snel mogelijk verder.

Hebt u toch nog vragen? Dan kan u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming via [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be), of via brief naar Familiezorg, t.a.v. Data protection officer, Vogelenzang 29, 9000 Gent.

U hebt het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (= GBA, vroegere Privacycommissie), dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming in België ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)), indien u van oordeel bent dat uw rechten geschonden werden.

## 2. Wijziging privacyverklaring

Familiezorg kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten of bij wijzigingen in de regelgeving. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website.

## 3. Contactgegevens

Voor vragen in verband met het privacybeleid van Familiezorg kan u steeds terecht bij de data protection officer via [dpo@familiezorg.be](mailto:dpo@familiezorg.be) of het algemeen nummer 09 225 78 83.

