

3.1 Privacy beleid Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland

1. Inleiding Privacy beleid

Binnen Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland b.a., worden veel (verschillende soorten) persoonsgegevens verwerkt. Persoonsgegevens worden verkregen van de betrokkenen zelf, maar soms ook van derde partijen, bijvoorbeeld de werkgever van de betrokkene. De betrokkenen moeten erop kunnen vertrouwen dat Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat en deze afdoende beveiligt tegen verlies of onrechtmatige verwerking. In dit privacy beleid laat Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zien op welke manier zij omgaat met persoonsgegevens en privacy. Het beschermen van persoonsgegevens is complex en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, nieuwe Europese wetgeving en uitdagingen op het terrein van veiligheid en beveiliging. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft privacy hoog in het vaandel staan en vindt het daarom belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop zij ernaar streeft om met persoonsgegevens om te gaan, en de privacy van betrokkenen te waarborgen.

In dit beleid zet Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland onder meer uiteen welke categorieën van persoonsgegevens zij verwerkt, voor welke doeleinden en wat de verwerkingsgrondslag is. Zij geeft eveneens aan welke categorieën van betrokkenen er zijn en welke rechten zij kunnen uitoefenen. Tevens wordt aandacht geschonken aan de ontvangers van de persoonsgegevens, eventuele (sub)verwerkers), de technische en organisatorische beveiliging van persoonsgegevens en een procedure datalekken.

2. Wet- en regelgeving

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland is verantwoordelijk voor het opstellen, uitvoeren en handhaven van een persoonsgegevensverwerkingsbeleid, dat onder andere in dit beleid uiteen wordt gezet. In dat kader geldt onder meer de navolgende specifieke wet- en regelgeving:

- De Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (EU 2016/679);
- De Nederlandse Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

3. Begrippen

In dit beleid wordt een aantal termen gebruikt die een specifieke (wettelijke) betekenis hebben. Het betreft de volgende termen:

Betrokkene: De natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt. Dat kan bijvoorbeeld een medewerker van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland, een cliënt of een sollicitant zijn.



Verwerker: De persoon of organisatie die persoonsgegevens verwerkt in opdracht van en uitsluitend ten behoeve van een andere persoon of organisatie, die in dat verband als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken.

Verwerkingsverantwoordelijke: Een persoon of organisatie die alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Zo is Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland bijvoorbeeld een verwerkingsverantwoordelijke als zij de persoonsgegevens van haar personeel verwerkt in de personeelsadministratie. Zij bepaalt immers voor welk doel zij welke persoonsgegevens van haar medewerkers verwerkt.

Persoonsgegevens: 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 identificator² zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, online identifier van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Kortom: alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen (bijvoorbeeld; naam, adres, geboortedatum en gegevens die gaan over gevoelige onderwerpen zoals etnische achtergrond, politieke voorkeuren of het Burgerservicenummer (BSN)).

Bijzondere persoonsgegevens: gegevens die betrekking hebben op ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, het lidmaatschap van een vakbond, genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, seksueel gedrag of seksuele geaardheid.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling: Met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling worden de effecten en risico's van de nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. Dit heet ook wel een (Data) Privacy Impact Assessment ((D)PIA).

Verwerking van persoonsgegevens: Een verwerking omvat alles wat er met een persoonsgegeven wordt 'gedaan', al dan niet via geautomatiseerde procedés. Dat hoeft overigens niet een actieve handeling te zijn. Voorbeelden van verwerkingen zijn: vastleggen, bewaren, raadplegen, opvragen, verzamelen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, doorgifte en vernietigen.

Autoriteit Persoonsgegevens: de autoriteit die (in Nederland) tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens en de naleving van wet- en regelgeving.

² Uitleg begrip "identifier": "teken of groep van tekens gebruikt om een gegevenselement te identificeren of te benoemen en eventueel om bepaalde eigenschappen van dat gegeven aan te duiden."

4. Reikwijdte van dit privacy beleid

Dit beleid is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens van betrokkenen door of namens Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland en rechtspersonen die organisatorisch met Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verbonden zijn.

Dit beleid heeft ten doel dat de verwerking van persoonsgegevens plaats vindt conform de relevante geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de uitvoeringswet AVG. Daarmee tracht Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland:

- de persoonlijke levenssfeer van betrokkene(n) te beschermen tegen onrechtmatige verwerking en/of misbruik van haar persoonsgegevens, tegen verlies van die gegevens en tegen het verwerken van onjuiste gegevens;
- te voorkomen dat persoonsgegevens verder worden verwerkt of worden verwerkt voor een ander doel dan het doel waarvoor ze verzameld zijn;
- De betrokkene(n) te informeren over de persoonsgegevensverwerkingen die door of namens de verwerkingsverantwoordelijke plaatsvinden en over de rechten die de betrokkene(n) heeft/hebben.

5. Uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland neemt bij de verwerking van persoonsgegevens de navolgende uitgangspunten in acht en draagt er zorg voor dat zij ook daadwerkelijk kan aantonen dat deze beginselen in acht worden genomen en dat zij daarmee voldoet aan haar verantwoordingsplicht ("accountability") uit de AVG.

Rechtmatigheid, behoorlijkheid, transparantie

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland streeft ernaar de persoonsgegevens in overeenstemming met de wet- en regelgeving te verwerken en op een wijze die ten aanzien van de betrokkene(n) rechtmatig, behoorlijk en transparant is.

Grondslag en doelbinding

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zorgt ervoor dat persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen worden verzameld en verwerkt. Persoonsgegevens worden alleen met een gerechtvaardigd doel **en** een gerechtvaardigde grondslag verwerkt.

Dataminimalisatie

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland streeft er naar uitsluitend de persoonsgegevens die minimaal noodzakelijk zijn voor het vooraf bepaalde doel te verwerken. Zij streeft naar minimale gegevensverwerking. Waar mogelijk worden minder of geen persoonsgegevens verwerkt.



Juistheid

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland streeft ernaar dat de persoonsgegevens die worden verwerkt **juist** zijn en deze zo nodig te actualiseren. Zij streeft ernaar om de persoonsgegevens die onjuist zijn, te wissen of te rectificeren.

Bewaartermijn

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt betrokkene(n) te identificeren dan nodig is, bijvoorbeeld om het vooraf bepaalde doel te realiseren. Het bewaren van persoonsgegevens kan nodig zijn om de taken van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland goed uit te kunnen oefenen, de vooraf bepaalde doelen te realiseren of om wettelijke verplichtingen te kunnen naleven. Dat neemt niet weg dat de gegevens (die van de persoonsgegevens zijn afgeleid) in sommige gevallen wel in geanonimiseerde vorm langer zullen worden bewaard. In dat geval zijn de gegevens niet meer (ook niet technisch) te herleiden tot de betrokkene(n). Onder omstandigheden kunnen de persoonsgegevens wel langer worden bewaard dan in eerste instantie wellicht voorzien, indien zij uitsluitend voor archivering in het algemeen belang, of voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden verwerkt. In voorkomend geval zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene(n) te beschermen.

Integriteit en vertrouwelijkheid

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en behandelt deze vertrouwelijk. Zo worden persoonsgegevens alleen verwerkt door personen die daartoe geautoriseerd zijn en slechts voor het doel waarvoor deze zijn verzameld. Daarbij zorgt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland voor passende organisatorische en technische maatregelen die waarborgen dat persoonsgegevens passend worden beveiligd en dat zij beschermd zijn tegen ongeoorloofde en onrechtmatige verwerking, tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Deze beveiliging is vastgelegd in het informatiebeveiligingsbeleid van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland.

Verwerkers

In het geval van samenwerking met externe partijen - verwerkers-, waarbij sprake is van verwerking van persoonsgegevens, maakt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland in een zogenaamde verwerkerovereenkomst afspraken over de eisen waar deze gegevensuitwisseling aan moet voldoen. Deze afspraken dienen te voldoen aan de wet- en regelgeving. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland controleert deze afspraken periodiek.

Subsidiariteit en proportionaliteit

Voor het bereiken van het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt inbreuk op de belangen en de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk beperkt.

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland streeft ernaar om de inbreuk op de belangen van de betrokkenen niet onevenredig te laten zijn in verhouding tot en met het de verwerking te dienen doel. Dat doel kan bovendien in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze worden verwezenlijkt.

Privacy by Design en Privacy by Default

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland draagt er zorg voor dat bij de ontwikkeling van (nieuwe) producten, diensten en (informatie)systemen rekening wordt gehouden met de beginselen van de AVG en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten en de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen die met de specifieke verwerking zijn verbonden, treft Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland in voorkomende gevallen privacybeschermingsverhogende maatregelen, ook wel privacy enhancing technologies (PET) genoemd. Denk daarbij onder meer aan pseudonimisering en dataminimalisatie.

Daarnaast treft Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland maatregelen om ervoor te zorgen dat als standaard in beginsel alleen persoonsgegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor het specifieke doel van de verwerking.

Rechten van betrokkenen

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland streeft ernaar alle rechten van betrokkenen te respecteren en zoveel als redelijkerwijs mogelijk eventuele verzoeken tot uitoefening van die rechten door betrokkenen te honoreren. Onder rechten van betrokken(n) worden verstaan: het recht op informatie, op inzage, op rectificatie, op vergetelheid, op beperking van de verwerking, op dataportabiliteit en recht van bezwaar.

6. Identiteit en contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke en FG

De FG ofwel functionaris gegevensbescherming binnen Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland is Jaap van der Heijden. U kunt contact opnemen met hem via info@zorgondersteunend.nl

7. Persoonsgegevensverwerkingen binnen Coöperatie ZON

Doeleinden

Op grond van de geldende wet- en regelgeving mogen persoonsgegevens alleen verzameld worden als daarvoor vooraf een doel is vastgesteld. Het doel moet uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De persoonsgegevens mogen niet voor andere doelen worden verwerkt.



Rechtmatige grondslag verwerking van persoonsgegevens

Op grond van de geldende wet- en regelgeving geldt daarnaast dat voor elke verwerking van persoonsgegevens een rechtmatige grondslag (zoals die worden genoemd in artikel 6 AVG) moet bestaan – derhalve **naast** de eis van een gerechtvaardigd en uitdrukkelijk omschreven doel. Dat betekent dat Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland persoonsgegevens alleen mag verwerken in een van de volgende limitatieve gevallen:

- Wanneer de betrokkene(n) toestemming heeft/hebben gegeven voor de specifieke verwerking (inclusief het doel daarvan);
- Als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waar de betrokkene partij bij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene(n) worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- De verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- De verwerking noodzakelijk is om de **vitale** belangen van de betrokkene(n) of een andere natuurlijke persoon te beschermen. Hiervan is niet snel sprake, wel – bijvoorbeeld - indien gegevens moeten worden verwerkt om een acute en ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene(n) te bestrijden;
- de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van gerechtvaardigd belang van XX of een derde, tenzij het belang of fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene(n) prevaleren, met name wanneer de betrokkene een kind is.

In de meeste gevallen zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een andere grondslag hebben dan de grondslag toestemming. In die gevallen waarin toestemming van de betrokkene een noodzakelijke voorwaarde is voor de persoonsgegevensverwerking is relevant wat er onder toestemming wordt verstaan.

Onder toestemming wordt verstaan: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens aanvaardt. Indien de betrokkene toestemming geeft voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland dat documenteren. Daarmee kan zij aantonen dat de toestemming is gegeven. De betrokkene heeft het recht zijn/haar toestemming te allen tijde in te trekken. Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking echter onverlet. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland draagt er zorg voor dat de betrokkene zijn/haar toestemming net zo eenvoudig kan intrekken, als dat hij/zij zijn/haar toestemming heeft gegeven aan Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland.

Rechtmatige grondslag verwerking van bijzondere persoonsgegevens

Indien bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, gelden er andere grondslagen dan de voornoemde grondslagen. Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is in beginsel verboden tenzij een van de hierna genoemde grondslagen (die worden genoemd in artikel 9 AVG) zich voordoet:

- a) de betrokkene heeft uitdrukkelijke toestemming gegeven voor de verwerking van die persoonsgegevens 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 sociale zekerheids- en sociale beschermingsrecht, 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 heeft betrekking op persoonsgegevens die kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
- e) de verwerking is noodzakelijk voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsbevoegdheid;
- f) 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 en behoudens de in lid 3 genoemde voorwaarden en waarborgen.

3. De in lid 1 bedoelde persoonsgegevens mogen worden verwerkt voor de in lid 2, punt f), genoemde doeleinden wanneer die gegevens worden verwerkt door of onder de verantwoordelijkheid van een beroepsbeoefenaar die krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels aan het beroepsgeheim is gebonden, of door een andere persoon die eveneens krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels tot geheimhouding is gehouden.

Met betrekking tot de bijzondere persoonsgegevens is ook nog het bepaalde in de Uitvoeringswet AVG van belang. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zal de Uitvoeringswet AVG zoals deze luidt of zal luiden naleven en toepassen.

Persoonsgegevensverwerking binnen Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland

Binnen Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland vinden onder andere de navolgende persoonsgegevensverwerkingen plaats voor de navolgende doelen:

PERSONEEL

- Doelstellingen van de verwerking: Bij houden personeelsdossier en salarisverwerking
- Verwerkingsgrondslag: salarisadministratie en P&O
- Verwerkte gegevens: NAW en personeel gerelateerde data
- Bewaarplaats: P&O en salarisadministratie

OUD-MEDEWERKERS

- Doelstellingen van de verwerking: Bijhouden personeelsdossier en salarisverwerking
- Verwerkingsgrondslag: salarisadministratie en P&O
- Verwerkte gegevens: NAW en personeel gerelateerde data
- Bewaarplaats: P&O en salarisadministratie

LEVERANCIERS

- Doelstellingen van de verwerking: uitbetaling facturen
- Verwerkingsgrondslag: financiële administratie
- Verwerkte gegevens: NAW-gegevens, bankgegevens, factuurgegevens
- Bewaarplaats: financiële administratie

CLIENTEN

- Doelstellingen van de verwerking: vastleggen van geleverde zorgmomenten, verantwoording aan gemeenten en zorgkantoren, uitbetaling van zorg
- Verwerkingsgrondslag: De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting
- Verwerkte gegevens: NAW-gegevens, beschikkingen, zorgproducten, aanwezigheidsmomenten
- Bewaarplaats: Cliëntenadministratie, financiële administratie

8. Toegang tot persoonsgegevens en verwerkers

Toegang tot persoonsgegevens hebben degenen, medewerkers en derden, die zijn belast met of leiding geven aan de activiteiten die in verband staan met de verwerking van de desbetreffende persoonsgegevens of die daarbij noodzakelijk zijn betrokken.

Indien derde partijen een (deel van de) verwerking namens Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verrichten (zogenaamde verwerkers), zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland met die partijen een verwerkersovereenkomst sluiten. Bovendien schakelt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland alleen verwerkers in die afdoende garanties bieden en afdoende maatregelen treffen zodat de bescherming van de persoonsgegevens gewaarborgd zal zijn en de verwerking daarvan ook bij hen in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland houdt een overzicht van de door haar ingeschakelde verwerkers bij.

Andere (rechts)personen krijgen alleen toegang tot de persoonsgegevens die Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verwerkt indien:

- de betrokkene (of zijn/haar ouders/vertegenwoordigers in het geval van een minderjarig kind) zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend voor de verstrekken (van toegang tot) de persoonsgegevens; of
- het verstrekken van (toegang tot) de persoonsgegevens noodzakelijk is voor de nakoming van een wettelijke plicht door Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland; of
- het verstrekken van (toegang tot) de persoonsgegevens noodzakelijk is vanwege een vitaal belang van de betrokkene (bijvoorbeeld een dringende medische noodzaak).

9. Rechten betrokkenen

9.1 Uit de toepasselijke wet- en regelgeving volgt dat betrokkenen een aantal rechten hebben die zij jegens Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland kunnen doen gelden. Het betreft de volgende rechten:

- Recht op informatie;
- Recht op inzage;
- Recht op rectificatie;
- Recht op vergetelheid;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht op dataportabiliteit;
- Recht van bezwaar;
- Recht om niet aan geautomatiseerde besluiten te worden onderworpen (waaronder profilering).

9.2 Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland (in dit artikel daaronder mede de Functionaris Gegevensbescherming van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verstaan) zal de te verstrekken informatie en de met de betrokken te voeren communicatie in beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijke toegankelijk vorm en in duidelijke en eenvoudige taal verstrekken/voeren. De informatie wordt in beginsel schriftelijk verstrekt. Indien de betrokkene daarom verzoekt kan de informatie mondeling worden medegedeeld, op voorwaarde dat de identiteit van de betrokkene schriftelijk (daaronder elektronisch) is vastgesteld.

- 9.3 Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland daaronder draagt er zorg voor zo spoedig mogelijk te reageren op rechtmatige verzoeken van betrokkenen, doch uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient en niet expliciet om een papieren kopie verzoekt, wordt de informatie in beginsel elektronisch verstrekt.
- 9.4 Indien Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland twijfelt aan de identiteit van de verzoeker, vraagt zij zo spoedig mogelijk aan de verzoeker schriftelijk nadere gegevens inzake zijn/haar identiteit te verstrekken of een geldig identiteitsbewijs te overleggen. Hierdoor wordt de beantwoordingstermijn als bedoeld in lid 3 van dit artikel opgeschort tot het tijdstip dat het gevraagde bewijs is geleverd.
- 9.5 Wanneer Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt zij deze laatste onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven en informeert zij hem/haar over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en beroep bij de rechter in te stellen.
- 9.6 Behandeling van verzoeken en het verstrekken van gevraagde informatie is in beginsel kosteloos, tenzij verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. In voorkomend geval mag Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een vergoeding vragen voor de administratieve kosten die gepaard gaan met het verstrekken van de informatie of communicatie of met het treffen van de gevraagde maatregelen, dan wel weigeren om gevolg te geven aan het verzoek.
- 9.7 Indien Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland voldoet aan een verzoek tot rectificatie of verwijdering van persoonsgegevens of beperking van de verwerking, stelt zij iedere ontvanger aan wie de persoonsgegevens zijn verstrekt daarvan in kennis, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien de betrokkene hierom verzoekt verstrekt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland informatie over deze ontvangers.
- 9.8 De uitoefening van het inzage-recht en het recht op dataportabiliteit wordt begrensd door de rechten en vrijheden van anderen. De uitoefening daarvan zal derhalve geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van derden.
- 9.9 Betrokkenen kunnen hun rechten op de volgende wijze uitoefenen:
- **Recht op informatie:** De betrokkene heeft recht op transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke informatie ter zake de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens door Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. Deze informatie kan de betrokkene verkrijgen bij de functionaris gegevensbescherming. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland geeft tevens invulling aan haar plicht tot het verstrekken van informatie door middel van dit beleid.

- **Recht op inzage:** Betrokkene heeft de mogelijkheid om aan Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te vragen óf, en op welke manier, zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt. Hij/Zij kan van dit recht gebruik maken door de Functionaris Gegevensbescherming schriftelijk te verzoeken opgave te verstrekken van de persoonsgegevens die Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland van hem/haar verwerkt. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verstrekt tevens informatie over de verwerkingsdoeleinden, de categorieën van persoonsgegevens, de ontvangers van de persoonsgegevens, indien mogelijk de bewaartermijn (en als dat niet mogelijk is: de criteria aan de hand waarvan wordt bepaald hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard), de overige rechten van de betrokkenen, het recht van de betrokkene om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, het al dan niet bestaan van profilering en nuttige informatie over de onderliggende logica, het belang en de te verwachten gevolgen daarvan. Tot slot verstrekt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland informatie over de bron van de persoonsgegevens als de persoonsgegevens niet bij de betrokkene zelf zijn verzameld. Indien persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of internationale organisatie heeft de betrokkene het recht om geïnformeerd te worden over de passende waarborgen die Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland op grond van de AVG heeft getroffen in het kader van die doorgifte.
- **Recht op rectificatie:** De betrokkene heeft het recht om Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te verzoeken zijn/haar persoonsgegevens te rectificeren of aan te vullen indien deze onjuist of onvolledig zijn.
- **Recht op vergetelheid:** De betrokkene heeft het recht om Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te verzoeken zijn/haar persoonsgegevens te verwijderen. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland is gehouden aan dat verzoek te voldoen indien de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor doel waarvoor ze zijn verzameld, de betrokkene de toestemming waarop de verwerking berust intrekt en er geen andere rechtsgrond voor de verwerking bestaat, de betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt of de persoonsgegevens gewist moeten worden om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland rust.

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland is niet gehouden om aan het verzoek tot verwijdering van de persoonsgegevens te voldoen indien de verwerking daarvan noodzakelijk is voor de uitoefening van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie, voor nakomen van een op Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland rustende wettelijke verplichting, om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid (een en ander in lijn met het bepaalde in de AVG), met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden overeenkomstig artikel 89 van de AVG of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

- **Recht op beperking van de verwerking:** De betrokkene heeft het recht om Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te verzoeken de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens te beperken indien een van de volgende situaties aan de orde is:
 - de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de betrokkenen, gedurende een periode die Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
 - de verwerking is onrechtmatig en de betrokkene wenst niet dat de persoonsgegevens worden gewist maar slechts het gebruik daarvan wordt beperkt;
 - Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor zij ze heeft verkregen, maar de betrokkene heeft ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;
 - nadat de betrokkene bezwaar heeft gemaakt; in afwachting van het antwoord op de vraag of de belangen van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

Indien een verzoek tot beperking wordt gehonoreerd worden de persoonsgegevens - met uitzondering van de opslag daarvan - uitsluitend verwerkt met toestemming van de betrokkene. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland zal in dat geval in haar bestanden/systemen aangeven welke persoonsgegevens op grond van een gehonoreerd verzoek zijn beperkt.

Indien een gehonoreerd verzoek om beperking van de verwerking wordt opgeheven, wordt de betrokkene op de hoogte gebracht voordat de beperking van de verwerking door Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland wordt opgeheven.

- **Recht op dataportabiliteit:** De betrokkene heeft het recht zijn/haar persoonsgegevens, die hij/zij zelf aan Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft verstrekt, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te verkrijgen of Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Zulks geldt echter uitsluitend indien de verwerking berust op toestemming of op noodzakelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst waarbij de betrokkene partij is én de verwerking via geautomatiseerde procedés wordt verricht.
- **Recht op bezwaar:** Betrokkene heeft het recht om bezwaar aan te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens, indien verwerking zijn grondslag vindt in de gerechtvaardigde belangen van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. Zij zal hieraan voldoen, tenzij er gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of indien ze verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Indien de persoonsgegevens ten behoeve van de direct marketing worden verwerkt, zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland altijd aan het verzoek voldoen.

- **Recht om niet aan geautomatiseerde besluiten te worden onderworpen (waaronder profilering).**

Van profilering (geautomatiseerde besluitvorming) is sprake wanneer er een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt waarbij aan de hand van persoonsgegevens naar bepaalde persoonlijke aspecten van een betrokkene wordt gekeken om hem/haar te categoriseren en te analyseren, of om zaken te kunnen voorspellen dan wel om op basis daarvan besluiten met rechtsgevolgen voor de betrokkene te nemen. Voorbeelden van dergelijke persoonlijke aspecten kunnen zijn; financiële situatie, interesses, gedrag of locatie.

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland neemt geen geautomatiseerde besluiten (waaronder profilering), zoals bedoeld in artikel 22 AVG.

10. Getroffen technische en organisatorische (beveiligings-)maatregelen

De verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

De wijze van beveiliging van de persoonsgegevens is beschreven en toegelicht in het informatiebeveiligingsbeleid van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland.

De door Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland getroffen technische en organisatorische maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand der techniek en de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen, een op het risico afgestemd passend beveiligingsniveau. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

11. Beveiligingsincidenten en datalekken

Ondanks de beveiligingsmaatregelen die Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft getroffen is het mogelijk dat er zich beveiligingsincidenten voordoen die een inbreuk in verband met de persoonsgegevens met zich meebrengen. Indien zulks het geval is zal Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een dergelijk incident zo spoedig mogelijk nadat zij er kennis van heeft genomen aan de Autoriteit Persoonsgegevens melden, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.

Indien het incident daarnaast waarschijnlijk een hoger risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen deelt Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland ook de betrokkenen de inbreuk zo spoedig mogelijk mee. In dat kader heeft Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een procedure datalekken opgesteld. Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland documenteert alle inbreuken in verband met de persoonsgegevens, met inbegrip van de feiten en de gevolgen daarvan en de getroffen corrigerende maatregelen.

12. Verwerkingsregister

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland houdt een schriftelijk register van de verwerkingsactiviteiten bij die onder haar verantwoordelijkheid plaatsvinden. Dat register bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- De naam en contactgegevens van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland en van de Functionaris Gegevensbescherming;
- De doelen van de verwerking;
- Een beschrijving van het soort persoonsgegevens en de daarbij horende betrokkenen;
- Een beschrijving van de (categorieën) ontvangers van de persoonsgegevens;
- Een beschrijving van de doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisatie;
- Indien mogelijk, de termijnen waarin de verschillende persoonsgegevens moeten worden gewist;
- Een algemene beschrijving van de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

13. Functionaris Gegevensbescherming

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft een Functionaris Gegevensbescherming (hierna ook: FG) aangesteld. De FG is betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens binnen Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. De taken van de functionaris zijn informeren, adviseren, toezicht houden, bewustwording creëren, en optreden als contactpersoon van de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen. Alhoewel Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een FG heeft aangesteld blijft zij zelfstandig verantwoordelijk voor de naleving van de geldende (privacy) wet- en regelgeving.

Een verwerking van persoonsgegevens wordt eerst aan de FG gemeld voordat de verwerking begint. De FG is verantwoordelijk voor het structureel toetsen van de implementatie en de uitvoering van de wettelijke eisen en de beleiden op het gebied van privacy.

Betrokkenen kunnen met de FG contact opnemen over alle aangelegenheden die verband houden met de verwerking van hun persoonsgegevens en met de uitoefening van hun rechten.

14. Doorgifte van persoonsgegevens (buiten NL, buiten EU)

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland verwerkt de persoonsgegevens in Nederland (of in een land in de Europese Unie) en geeft ze niet door aan landen of internationale organisaties buiten de Europese Unie.

Klachten

Indien de betrokkene van mening is dat Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland in verband met de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens inbreuk maakt op de geldende wet- en regelgeving dan wel op dit beleid, kan hij/zij zich wenden tot de functionaris gegevensbescherming van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. Indien dit voor betrokkene niet leidt tot een acceptabel resultaat, kan hij/zij zich wenden tot:

- De klachtenfunctionaris inzake de klachtenprocedure van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland;
- De Autoriteit Persoonsgegevens. De betrokkene kan de Autoriteit Persoonsgegevens verzoeken een onderzoek in te stellen;

Onverminderd het recht van betrokkene om administratief beroep of een voorziening in rechte in te stellen.

15. Slotbepalingen

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland b.a. kan dit beleid wijzigen.

Dit beleid treedt per 2020 in werking bij

Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland.