Privacy statement voor cliënten

Lentis hecht veel waarde aan privacy en wil de privacy van haar cliënten zo zorgvuldig mogelijk waarborgen, of het nu gaat om het vastleggen of verwerken van uw gegevens, of het voeren van een vertrouwelijk gesprek met de zorgverlener. Met dit privacy statement maken wij u duidelijk waarom wij bepaalde informatie verzamelen, hoe wij uw privacy beschermen, welke rechten u heeft en onder welke voorwaarden wij de informatie aan u of anderen verstrekken.

Het verwerken van Persoonsgegevens wordt beschermd door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen gewone persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens. Gegevens over gezondheid zijn bijvoorbeeld bijzondere persoonsgegevens. Voor het verwerken van deze bijzondere gegevens gelden strengere regels.

Daarnaast worden medische gegevens ook beschermd door andere wetgeving, zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), Wet zorg en dwang (Wzd), Wet verplichte ggz (Wvggz), Wet langdurige zorg (Wlz) en de Jeugdwet.

Dit privacy statement is van toepassing voor alle zorgonderdelen van Lentis, inclusief de PsyQ locaties die onderdeel uitmaken van Lentis.

Wat voor gegevens verwerken we?

In het kader van een goede zorgverlening moet er op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) een medisch dossier worden aangelegd. Dit is nodig voor goede (medische) zorgverlening. De (persoonlijke) gegevens die wij verwerken zijn bijvoorbeeld: uw adresgegevens, uw gezondheidstoestand, de resultaten van onderzoeken, de diagnose en de behandelplannen. Ook brieven van artsen en eventueel andere specialisten worden in dit dossier bewaard. Daarnaast verwerken wij gegevens voor de zorgadministratie en facturatie.

Wij verwerken van cliënten doorgaans de volgende gegevens:

- NAW-gegevens;
- Geslacht;
- Telefoonnummer;
- Nationaliteit;
- Soort en nummer van uw identiteitsbewijs;
- BSN;

- E-mailadres;
- Burgerlijke staat;
- Geboortedatum;
- Geboorteplaats;
- Uw indicatie van de gemeente of zorgkantoor (indien van toepassing);
- Polisnummer van uw zorgverzekering;
- Contactmomenten met u, uw familie of uw vertegenwoordiger;
- Gegevens over uw gezondheid, zorg, behandeling en zorgverleners;
- Gegevens over uw dagelijks leven, interesses en verleden (indien nodig voor het uitvoeren van onze zorg- en dienstverlening);
- Gegevens over uw (wettelijk) vertegenwoordiger, contactpersoon, familie (wanneer dit aan de orde is);

De gegevens die over u worden opgeslagen worden vertrouwelijk behandeld volgens de regels die hiervoor gelden.

Voor welk doel en met welke grondslagen?

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het kunnen leveren van goede zorg en diensten;
- In het kader van wetenschappelijk of statistisch onderzoek;
- Het voeren van de zorgadministratie en facturatie;
- Verder verwerken wij persoonsgegevens om deze te kunnen gebruiken bij een verwijzing naar een medisch specialist, huisarts of apotheker of een andere zorgverlener;
- Voor gezondheidsgegevens gelden de volgende extra voorwaarden:
    - Lentis verwerkt deze alleen als dat noodzakelijk is voor een goede behandeling of verzorging dan wel in het kader van wetenschappelijk of statistisch onderzoek. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van een behandelaar die is gebonden aan het beroepsgeheim, of door een andere medewerker die op grond van de wet of overeenkomst tot geheimhouding is gehouden;

Lentis verwerkt uw persoonsgegevens op basis van een van de grondslagen zoals opgenomen in de AVG. De meest voorkomende zijn:

- Uitvoering van -of met het oog op- het sluiten van een geneeskundige behandelingsovereenkomst, waaronder ook het declareren aan derden, zoals de zorgverzekeringsmaatschappij e.d.;

- Een wettelijke verplichting, zoals bijvoorbeeld de verplichting om een medisch dossier bij te houden of het BSN te registreren;
- Een gerechtvaardigd belang, zoals het gebruik van contactgegevens voor het communiceren met betrokkenen;
- Toestemming van de betrokkene. Deze toestemming kan altijd weer worden ingetrokken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking;

(Behandel)overeenkomst

In de meeste gevallen zullen we uw persoonsgegevens verwerken, omdat de gegevens noodzakelijk zijn voor het aangaan of uitvoeren van een overeenkomst, zoals een behandelingsovereenkomst.

Wet- en regelgeving

De gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen, bijvoorbeeld de dossierplicht in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) of gegevensverstrekking bij gedwongen opname en verplichte behandeling op grond van de Wet verplichte GGZ (Wvggz).

Gerechtvaardigd belang

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Lentis, zoals:

- Zo efficiënt mogelijk onze zorg verlenen;
- Het verbeteren van onze zorgverlening;
- De beveiliging en het beheer van onze systemen;

In dit geval maakt Lentis altijd een afweging tussen het gerechtvaardigd belang van Lentis en de privacy van betrokkenen.

Vitaal belang

Er is van vitaal belang sprake wanneer er acute zorg noodzakelijk is en er geen mogelijkheid of tijd is om uw toestemming hiervoor te vragen.

Toestemming

Als één van de bovenstaande grondslagen niet van toepassing is, dient u toestemming te geven voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Echter, in de meeste gevallen zullen we uw persoonsgegevens verwerken op grond van de behandelingsovereenkomst of de wet. Indien we uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming,

dan heeft u het recht om deze toestemming weer in te trekken. Het intrekken van uw toestemming kan invloed hebben op de zorg of dienst die we aan u leveren. We zullen u dan informeren over de mogelijke gevolgen.

Echter, in de meeste gevallen zullen we uw persoonsgegevens verwerken op grond van de behandelingsovereenkomst of de wet.

Met wie delen wij persoonsgegevens?

Op grond van het medisch beroepsgeheim en de AVG mogen wij uw persoonsgegevens alleen aan derden verstrekken indien wij daarvoor uitdrukkelijke toestemming van u hebben gekregen. In een aantal specifieke gevallen hoeven wij u echter geen toestemming te vragen, omdat we van uw toestemming mogen uitgaan óf omdat er een wettelijke plicht is om uw gegevens aan derden te verstrekken.

Wij wisselen doorgaans persoonsgegevens uit met de volgende partijen:

- (Huis)artsen;
- Ziekenhuizen;
- Apothekers;
- Andere (thuis)zorgorganisaties;
- Andere zorgverleners;
- Zorgverzekeraars;
- Gemeenten;
- Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ);
- (Indien nodig) onze leveranciers op basis van een (verwerkers)overeenkomst waardoor uw gegevens goed beschermd zijn;

Voor gewone persoonsgegevens geldt dat we deze alleen aan anderen verstrekken als dat overeenkomt met het doel waarvoor wij de gegevens hebben ontvangen en als deze verstrekking noodzakelijk is.

Als we gezondheidsgegevens verwerken, dan houden wij ons aan onze wettelijke geheimhoudingsplicht. We zullen uw gezondheidsgegevens niet aan anderen verstrekken, tenzij wij wettelijk verplicht zijn of u daar uitdrukkelijke toestemming voor geeft. Daarnaast zijn we verplicht om voor het verwerken van de kosten van verleende zorg bepaalde medische gegevens te verstrekken aan de zorgverzekeraar.

Wilt u niet dat uw zorgverzekeraar, de Nza of uw gemeente weet welke behandeling u bij ons volgt? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken middels de opt-out regeling. Hiervoor maakt u uw bezwaar kenbaar bij uw behandelaar, die u vervolgens een in te vullen

formulier met privacyverklaring geeft. Het ingevulde formulier stuurt uw behandelaar naar uw zorgverzekeraar. Deze opt-out regeling is mogelijk voor de volwassenen GGZ, dus voor alle zorg vanaf 18 jaar en ouder waarbij de zorg betaald wordt door de zorgverzekeraar.

Er kunnen zich situaties voordoen waarin een cliënt gevaar loopt en met betrokkenen wordt geprobeerd om te situatie op te lossen, bijvoorbeeld in geval van crisis. Dan verstrekken en verwerken wij persoonsgegevens zonder toestemming van cliënt, maar stellen we de cliënt daarvan wel op de hoogte.

Indien u toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van gegevens aan derde partijen, betekent dat niet dat wij verplicht zijn de gezondheidsgegevens te verstrekken. We bekijken altijd of het in overeenstemming is met goed zorgverlenerschap en of de gegevens niet op een andere, minder ingrijpende manier kunnen worden verkregen.

Verwerkers

Voor het verwerken van persoonsgegevens, maken wij soms gebruik van verwerkers. Dit zijn externe partijen die bijvoorbeeld een computerprogramma aanbieden waarin wij cliëntgegevens kunnen vastleggen. Met dit soort partijen sluiten wij een verwerkersovereenkomst waardoor de verwerker ook aan de verplichtingen uit de AVG voldoet. Wij hebben alleen contracten met verwerkers die voldoende de veiligheid van uw gegevens kunnen waarborgen.

Beveiliging

We nemen zowel technische als organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die wij verwerken te beveiligen zodat deze gegevens niet verloren gaan of in verkeerde handen vallen/worden gebruikt door onbevoegden. Wij doen dit volgens de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen. Wij zorgen voor een passende beveiliging van uw persoonsgegevens die past bij de huidige stand der techniek en houden ons aan de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen. Dit spreken wij ook af met partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken.

Wij maken gebruik van leveranciers die aantoonbaar voldoen aan de hoge eisen die aan het beschermen van (persoons)gegevens worden gesteld. Onze medewerkers en vrijwilligers zijn verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Onze zorgmedewerkers hebben een beroepsgeheim en mogen alleen onder strikte voorwaarden gegevens delen met derden, bijvoorbeeld als dit voor uw behandeling noodzakelijk is, of als u hier zelf toestemming voor geeft.

Mocht er onverwacht toch iets niet goed zijn gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens – of wij vermoeden dat dit het geval is – dan zullen wij dit waar nodig melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dit voor u mogelijk een hoog risico oplevert, dan brengen wij u daar persoonlijk van op de hoogte.

Uw rechten

AVG

Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u de volgende rechten:

- Recht op informatie;
- Recht op inzage;
- Recht op verwijdering (vergetelheid);
- Recht op rectificatie en aanvulling;
- Recht op overdraagbaarheid (dataportabiliteit);
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering;
- Recht op bezwaar;

Voor meer informatie over uw AVG-rechten, verwijzen wij u graag naar de site van de Autoriteit Persoonsgegevens.

WGBO

Daarnaast heeft u de volgende rechten met betrekking tot uw **patiëntendossier**:

- Het recht om de persoonsgegevens die we van u verwerken in te zien (recht van inzage). Alleen **u** mag uw dossier inzien. Ook familieleden of partners hebben dus **geen** recht op inzage in uw dossier. U kunt wel iemand **machtigen** het medisch dossier namens u in te zien.
- Het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken aan te passen (recht op rectificatie) dan wel aan te vullen:
  bijvoorbeeld: een foute vermelding van adresgegevens of verkeerde gegevens over onderzoeken en behandelingen in het verleden. Dit recht is niet van toepassing als u bijvoorbeeld uw diagnose wil aanpassen.
- Het recht om uw gegevens te laten vernietigen. U mag uw patiëntendossier laten vernietigen. Het verzoek tot vernietiging van uw patiëntendossier dient u in te dienen bij de raad van bestuur van Lentis, deze beoordeelt vervolgens uw verzoek.

- Het recht om gegevens vanuit een geautomatiseerde verwerking over te dragen, zodat u uw gegevens gemakkelijk aan een andere zorgaanbieder door kan geven (recht op dataportabiliteit). Wij kunnen hier alleen aan tegemoet komen, indien het technisch mogelijk is. Dit recht betreft niet uw diagnoses, behandelplannen, conclusies of vermoedens overdragen naar een andere zorgaanbieder.
- Het recht op elektronisch afschrift van logging. U heeft het recht om te weten wie uw medisch dossier heeft bekeken. Daarvoor kunt u een verzoek doen om een elektronisch afschrift te krijgen met daarin:
    - een overzicht van wie bepaalde informatie in het elektronisch uitwisselingssysteem beschikbaar heeft gesteld en op welke datum;
    - wie informatie heeft ingezien of opgevraagd en op welke datum;
- Met betrekking tot persoonsgegevens die niet in uw patiëntendossier worden verwerkt, zoals algemene contactgegevens en dergelijke, gelden de AVG rechten.

U kunt altijd een verzoek indienen om een bepaald recht uit te oefenen. Doorgaans zal Lentis binnen een maand reageren op uw verzoek. Indien uw verzoek informatie over uw patiëntendossier betreft, dient u dat verzoek te doen bij uw behandelaar.

In sommige situaties, bijvoorbeeld bij ingewikkelde verzoeken, mogen we twee maanden extra de tijd nemen voor onze reactie. Indien hiervan sprake is, zullen we u daarover informeren. Wilt u een verzoek doen om één van de hierboven genoemde rechten uit te oefenen, dan kunt u dit aan uw behandelaar voorleggen.

We kunnen niet in alle gevallen tegemoetkomen aan uw verzoek. Ongegronde of buitensporige verzoeken zullen wij bijvoorbeeld afwijzen. U wordt dan binnen een maand geïnformeerd over de reden daarvan.

Privacyrechten bij minderjarigen

In het normale dagelijkse leven zijn de ouders de wettelijke vertegenwoordigers van het kind dat nog geen 18 jaar is. Dit betekent dat een kind tot die leeftijd onder het gezag van de ouders staat en dat de ouders voor het kind beslissen. Dat ligt anders wanneer het gaat om medische zorg. De WGBO onderscheidt dan drie leeftijdscategorieën en regelt voor elke categorie afzonderlijk de rechten van het kind en die van de ouders.

Tot 12 jaar

- De ouders dienen te worden geïnformeerd.
- Het kind moet ook worden geïnformeerd, waarbij de informatie op het bevattingsvermogen van het kind moet zijn afgestemd.

- De ouders hebben het recht het medisch dossier in te zien, de kinderen niet. Als de ouders dat willen kunnen zij het dossier, of een gedeelte daarvan, met het kind doornemen.

12 tot 16 jaar

- Zowel het kind als de ouders hebben er recht op te worden geïnformeerd.
- Een kind van 12 t/m 15 jaar heeft recht op inzage in het medisch dossier.
- Toestemming van het kind is nodig om inzage te krijgen in het dossier van het kind. Dat is alleen anders als u als ouder informatie nodig heeft om toestemming te geven voor een behandeling. Die toestemming is namelijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het kind en de ouders.

16 jaar en ouder

- De jongere heeft er recht op volledig te worden geïnformeerd; de ouders worden alleen geïnformeerd als hun kind daarmee akkoord gaat.
- Een jongere heeft het recht om het medisch dossier in te zien; daar is geen toestemming van zijn ouders voor nodig.
- De ouders mogen het medisch dossier slechts inzien als het kind daar akkoord mee gaat.

Privacyrechten bij wilsonbekwame personen

Bij wilsonbekwaamheid van 16 tot 18 jaar treden de ouders op als vertegenwoordiger, indien deze het gezag hebben. Is er sprake van wilsonbekwaamheid van betrokkene (18 jaar of ouder), dan treedt als vertegenwoordiger voor hem op in de volgende gevallen:

- Een (toegewezen) curator of mentor;
- Indien er geen curator of mentor is, de persoon die de cliënt schriftelijk heeft gemachtigd;
- Indien de persoonlijk gemachtigde ontbreekt of niet optreedt: de echtgenoot of levensgezel van de betrokkene;
- Indien de echtgenoot of levensgezel ontbreekt of niet optreedt: een kind, broer of zus van de betrokkene.

In het uiterste geval treedt de zorgaanbieder op als goed hulpverlener; hij zorgt er voor dat er zo snel mogelijk een wettelijk vertegenwoordiger voor betrokkene optreedt. Zo nodig, als familie of naaste dat niet kan of wil, verzoekt hij de rechter om een vertegenwoordiger te benoemen.

Functionaris Gegevensbescherming.

Lentis heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. De Functionaris Gegevensbescherming houdt toezicht op de zorgvuldige verwerking en bescherming van persoonsgegevens door Lentis. De Functionaris Gegevensbescherming is binnen Lentis de contactpersoon voor vragen en verzoeken van betrokkenen. Onderaan dit statement vindt u de contactgegevens.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij uw gegevens verwerken, maar soms zijn wij verplicht om uw gegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld wanneer de wet een bewaartermijn kent. In die gevallen hanteren wij de wettelijk gestelde bewaartermijn. Na verstrijken van de wettelijke termijn zullen wij de gegevens zo snel mogelijk verwijderen.

Een voorbeeld van een wettelijke termijn is de bewaartermijn van financiële administratieve gegevens. Hiervoor is de bewaartermijn 7 jaar na vastlegging van de gegevens.

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) schrijft bijvoorbeeld voor dat medische gegevens tot 20 jaar na het beëindigen van de zorg bewaard moeten worden.

Wanneer u binnen 20 jaar opnieuw in zorg komt wordt uw opgeslagen dossier weer actueel en wordt hierin verder gewerkt. Heeft u hier bezwaar tegen, geeft u dat dan tijdig aan. Dan zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

In specifieke situaties, bijvoorbeeld als er een rechtszaak loopt, kunnen persoonsgegevens langer bewaard worden. In de overige gevallen, gegevens die niet vallen onder wettelijke termijnen, wordt beoordeeld hoelang wij de gegevens nodig hebben in relatie tot het doel.

Cookies

De websites van Lentis werken met cookies. In ons cookiebeleid leest u meer over de manier waarop onze websites omgaan met cookies, en leggen we uit hoe u ze eventueel kunt uitschakelen.

Vragen?

Heeft u een vraag over privacy of bent u het niet eens over de manier waarop we met uw gegevens en/ of rechten omgaan, dan kunt u contact opnemen met de Functionaris

Gegevensbescherming (FG). Deze houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG binnen Lentis. U kunt de Functionaris Gegevensbescherming bereiken via fg@lentis.nl, of u kunt een brief sturen naar:

Stichting Lentis Maatschappelijke Onderneming T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 128
9470 AC Zuidlaren

Wijzigingen

Dit privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 16 maart 2026.