



Verantwoordingsverklaring inzake gegevensbescherming 2020

Verantwoording van Woonzorgnet aan betrokkenen over het voldoen aan wet- en
regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Mededeling Raad van Bestuur	4
3. Mededeling functionaris gegevensbescherming	5
4. Organisatiebeschrijving	6
5. Verwerking van persoonsgegevens.....	7
6. Beveiligingsmaatregelen	9
7. Gegevensbescherming bij ontwerp en door standaardinstellingen	11
8. Register van verwerkingsactiviteiten	12
9. Datalekken.....	13
10. Rechten betrokkenen	14
11. Realisatie ambities 2020.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
12. Ambities 2021.....	15

1. Inleiding

1.1. Doel verklaring

Als aanbieder van kleinschalige woonvoorzieningen en ambulante zorgverlening voor mensen met een GGZ-indicatie verlenen onze hulpverleners dagelijks begeleiding en ondersteuning en bieden zij een zinvolle dagbesteding voor diegenen die dat nodig hebben. Hiervoor is het noodzakelijk dat onze zorgverleners op de hoogte zijn van de gezondheidstoestand van de bewoners en weten waarmee zij in het kader van de zorgverlening rekening moeten houden. Daarnaast hebben we ook gegevens van onze bewoners en medewerkers nodig voor administratieve taken zoals het declareren van zorg en het betalen van salarissen.

De persoonsgegevens die hiervoor worden verwerkt zijn het eigendom van degenen op wie deze gegevens betrekking hebben, de betrokkenen. Zonder deze gegevens kan Woonzorgnet geen zorg leveren. De betrokkenen verstrekken ons hun gegevens in het vertrouwen dat deze op een integere, juiste en vertrouwelijk wijze worden verwerkt.

Met deze verklaring legt Woonzorgnet verantwoording af aan alle belanghebbenden over de naleving van de wettelijke verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming. Dit gebeurt op basis van wat is vastgelegd en gedocumenteerd en waarmee de effectieve werking van de technische en organisatorische maatregelen worden aangetoond. Daarmee wordt beoogd dat het vertrouwen wat de betrokken in ons stellen, wordt bevestigd.

1.2. Gebruik van de verklaring

Deze verklaring is onderdeel van de governance en compliance van Woonzorgnet en is als volgt vormgegeven. De Raad van Bestuur heeft beleid vastgesteld op basis van het advies van de functionaris gegevensbescherming (FG). Aan de hand daarvan worden de processen en systemen ingericht. De eigenaren van deze processen en systemen zijn verantwoordelijk voor het inrichten van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Zij zorgen voor een continue effectieve werking en maken dit aantoonbaar. Hierbij worden zij ondersteund door de informatiemanager (verschafft techniek), FG (adviseert o.g.v. wetgeving en de praktijk), ISO¹ (adviseert op technisch vlak).

De FG verzamelt de vastgelegde gegevens en documentatie informatie met betrekking tot het aantonen dat en in hoeverre aan de wettelijke verplichtingen wordt voldaan. Op basis daarvan is deze verantwoordingsverklaring opgesteld. De verklaring is bestemd voor de stakeholders waaronder betrokkenen, leveranciers, financiers en toezichhouders.

De controle op (aspecten) van gegevensbescherming is onderdeel van de controle op de jaarrekening door de externe accountant. De externe accountant kan de inhoud van deze verklaring betrekken bij het vaststellen van zijn controleverklaring.

Door middel van de 'Mededeling Raad van Bestuur' legt de Raad verantwoording af als verwerkingsverantwoordelijke over de verwerking van persoonsgegevens in 2020. De FG licht in de 'Mededeling functionaris voor gegevensbescherming' toe welke rol hij heeft gehad met betrekking tot zijn wettelijke taken.

¹ Information Security Officer

2. Mededeling Raad van Bestuur

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geworden voor iedereen, ook voor Woonzorgnet. De invloed van COVID-19 op de dagelijkse gang van zaken is duidelijk merkbaar geweest. Dit heeft tot nieuwe uitdagingen en vraagstukken geleid. Toen in maart 2020 de eerste lockdown werd afgekondigd en de omvang van de crisis waar Nederland zich in bevond duidelijk begon te worden is direct een coronateam ingericht met als taak de Raad van Bestuur en de rest van de organisatie te adviseren met betrekking tot de maatregelen om gevolgen van COVID-19 zo beperkt mogelijk te houden.

Want ondanks de pandemie hebben onze bewoners dagelijks zorg nodig en draaiden de processen en systemen gewoon door. De vraagstukken hadden niet alleen betrekking de infectiepreventie maar ook op gegevensbescherming. Vragen als hoe met het testen van medewerkers om te gaan, het opvragen en vastleggen van testuitslagen en weten wie is gevaccineerd zijn relevant geworden. Hierbij moeten enerzijds rekening houden met de veiligheid en welzijn van de bewoners, anderzijds moeten de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen respecteren. Samen met de FG is hierin een verantwoord evenwicht gevonden.

De lockdown had ook tot gevolg dat thuiswerken de norm werd, vergaderingen vrijwel helemaal online plaatsvonden en zorg op afstand werd geleverd. Dat stelde eisen aan de stabiliteit en veiligheid van het online werken. Hierbij is gebleken dat Woonzorgnet beschikt over een flexibele infrastructuur die de omslag in het werken prima heeft doorstaan. Wel zijn er incidenten geweest waarbij persoonsgegevens betrokken waren, deze zijn in hoofdstuk 9 toegelicht. De datalekken waarbij sprake was van een risico voor betrokkenen hebben we gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en we hebben ook de betrokkenen hierover geïnformeerd. Deze incidenten hebben geleid tot maatregelen om de infrastructuur en applicaties nog beter te beveiligen.

De stafafdelingen van Woonzorgnet hebben de overname van de ondersteunende processen gerealiseerd. Met deze ontwikkeling wordt verder gebruik gemaakt van de voordelen van schaalgrootte. Tegelijkertijd stelt dit hoge eisen aan de digitale infrastructuur en de beveiliging ervan. Dit zal in de komende jaren een belangrijke uitdaging blijven.

Een andere uitdaging is het inbedden van privacy-by-design. Het principe dat bij de ontwikkeling van processen en systemen de bescherming van persoonsgegevens een basisvoorwaarde is. Dit is een van de beleidsdoelstellingen voor 2021. We zorgen er hiermee voor dat het respectvol omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de wettelijke eisen de norm is.

Bas Steenbergen,

Directeur

Mei 2021

3. Mededeling functionaris gegevensbescherming

3.1. COVID-19

Iedereen heeft in 2020 te maken gehad met de effecten van COVID-19, zo ook Woonzorgnet. De crisis die COVID-19 veroorzaakte heeft ervoor gezorgd dat bepaalde en geplande ontwikkelingen zijn vertraagd of zelf niet door zijn gegaan. Voor andere onderwerpen heeft het juist voor een versnelling gezorgd. Een voorbeeld is het op grote schaal vanuit huis werken waarbij fysieke ontmoetingen plotseling werden omgezet in digitale vergaderingen. Alle contacten moesten op afstand tot stand komen en dat leidde tot vraagstukken over hoe veilig vanuit huis te werken en te communiceren.

Ook leidde COVID-19 tot hele andere vraagstukken, zoals wie wordt getest en besmet is met het virus en wie gevaccineerd is en wie (nog) niet. En dat alles binnen het kader van de dan geldende wet- en regelgeving, die niet helemaal toegerust is op deze extreme omstandigheden. Als FG heb ik een bijdrage kunnen leveren aan het verschaffen van duidelijkheid over wettelijke bepalingen die hierop van toepassing zijn.

3.2. Positie en deskundigheid

Van de FG wordt verwacht dat deze onafhankelijk, onpartijdig en integer opereert. Deze eigenschappen van de rol en positie van de FG zijn wettelijk verankerd. Als FG hanteer ik deze competenties bij de in vulling van mijn taken en positie binnen de organisatie. In een driemaandelijks bestuurlijk overleg rapporteer ik over de uitvoering van het gegevensbeschermingsbeleid rechtstreeks aan de Raad van Bestuur.

Vanwege COVID-19 is het niet mogelijk gebleken om in 2020 het PE-programma van de opleiding te volgen. Om tóch op de hoogte te blijven van de wettelijke, technische en maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van gegevensbescherming worden deze onderwerpen in een maandelijkse studieochtend bestudeerd. Daarnaast ben ik als FG lid van een aantal werkgroepen en netwerken. En als het weer kan, worden bijeenkomsten en congressen bezocht. Voor 2021 wordt ervan uitgegaan dat een PE-programma weer kan worden opgepakt. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke vereiste dat de FG beschikt over voldoende deskundigheid en competenties om zijn rol goed te vervullen.

3.3. Rol

De rol van de FG raak steeds meer ingebed in de organisatie en blijft zich ontwikkelen zoals ook de organisatie blijft ontwikkelen. In 2020 en voorgaande jaren heb ik ingezet om de organisatie zoveel mogelijk te informeren en te adviseren over de naleving van de AVG en aanpalende wet- en regelgeving.

Dit zal ik ook in 2021 blijven doen maar zal mijn rol een meer toezichthoudende en ondersteunend karakter krijgen. Het doel is om degenen die binnen de organisatie feitelijke invloed uitoefenen op het te voeren beleid en de verwerking van persoonsgegevens te ondersteunen bij de uitoefening van diens taken op dit gebied. Maar ook om informatie te verzamelen waarbij verantwoording over naleving van wet- en regelgeving wordt afgelegd.

Frans Schreuder

Mei 2021

4. Organisatiebeschrijving

4.1. Algemeen

Woonzorgnet is onderdeel van Orpea, een internationale en beursgenoteerde onderneming die binnen en buiten Europa opereert als zorgaanbieder. Hierdoor is ook een samenwerking ontstaan op internationaal vlak waarbij kennis en ervaring onderling worden uitgewisseld. Binnen Europa is Woonzorgnet onderdeel van het Cluster Noord Europa wat verder bestaat uit de zorgbedrijven in België, Luxemburg, het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Binnen Orpea wordt op verschillend niveau maandelijks overleg gevoerd over gegevensbescherming en de daaraan verbonden documentatie, processen en vraagstukken.

4.2. Woonvoorzieningen en ambulante teams

Woonzorgnet is een innovatieve zorgonderneming die in kleinschalige woonvoorzieningen mensen met een GGZ indicatie begeleidt en ondersteunt bij wonen, werken en zinvolle dagbesteding. Onder het motto “jezelf zijn” ondersteunt Woonzorgnet mensen met een psychiatrische beperking om een door hen gewenste plek in de samenleving in te nemen. Hierbij wordt uitgegaan van de mogelijkheden en kracht van de persoon zelf en hun sociale omgeving. Woonzorgnet heeft de ambitie om met een heldere, platte en efficiënte organisatie invulling te geven aan de behoefte aan kleinschalige woonvormen met bijbehorende hoogwaardige dienstverlening daar waar die in Nederland gewenst is. Woonzorgnet heeft zes woonvoorzieningen verspreid in het oosten van Nederland ten behoeve van bewoners met een GGZ-indicatie. Daarnaast verlenen ambulante teams begeleiding aan cliënten thuis. De ambulante teams en de woonvoorzieningen worden aangestuurd door teamleiders.

4.3. Hoofdkantoor

Het hoofdkantoor is in Renkum gevestigd. Binnen het hoofdkantoor worden de bestuurlijke en ondersteunende (bulk)processen uitgevoerd. Hierbij moet worden gedacht aan de directie, de bewonersadministratie, de financiële administratie, HRM, ICT, kwaliteit en directiesecretariaat. Het servicebureau van Allertzorg ondersteunt de uitvoering van een aantal processen. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst gesloten.

5. Verwerking van persoonsgegevens

5.1. Beleid

In 2020 is het gegevensbeschermingsbeleid herzien met als doel de wettelijke vereisten die op de verwerking van persoonsgegevens rusten concreet te vertalen naar de uitvoering. In de herziene versie van het beleid wordt uitgegaan van tien principes die op de verwerking van persoonsgegevens van toepassing zijn. Deze principes worden op verschillend niveau gebruikt in gerelateerde beleidsdocumenten, processen en instructies. Ook wordt hierover met de medewerkers gecommuniceerd. Hiervoor is een speciale 'privacypagina' op Sharepoint ingericht waar elke medewerker toegang toe heeft.

5.2. Gerechtigde doeleinden

De persoonsgegevens worden verwerkt met als doel het verlenen van gezondheidszorg aan bewoners van verpleging, verzorging en begeleiding. Alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, zoals die van medewerkers zijn gerelateerd en afgeleid van dit doeleinde. Op het verwerken van bijzondere categorieën persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens rust een wettelijk verbod. Hierop is het verlenen van gezondheidszorg een wettelijke uitzondering. Woonzorgnet voldoet aan deze uitzonderingssituatie.

5.3. Rechtmatigheid

De verwerkingen van persoonsgegevens rusten op een geldige rechtsgrond. In de meeste gevallen is de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Hiermee wordt bedoeld de woonzorgovereenkomst met de bewoner of de arbeidsovereenkomst met de werknemer. De rechtsgrond van een aantal verwerkingen rust op de noodzaak om aan een wettelijke verplichting te voldoen, bijvoorbeeld om te voldoen aan de belastingwetgeving en de wetgeving die van toepassing op het verlenen van gezondheidszorg zoals de Wkkgz. In een beperkt aantal gevallen rust de verwerking op de grondslag 'gerechtvaardigd belang', waarbij de belangen van de betrokkenen zijn afgewogen met de belangen van Woonzorgnet. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk voor het beheren en onderhouden van de digitale infrastructuur en applicaties.

5.4. Juistheid

Voor een veilige en verantwoorde zorgverlening aan bewoners is het van groot belang dat de gegevens van bewoners juist, volledig en actueel zijn. Ook is het van groot belang dat de gegevens betrekking hebben op de juiste persoon. Om te waarborgen dat aan deze eisen wordt voldaan, maakt Woonzorgnet gebruik van een ECD². Hierin worden de persoonsgegevens op het niveau van de bewoner/cliënt gebundeld en gestructureerd. De primaire processen van de organisatie zijn gebaseerd op de gegevens vanuit het ECD. Via regelmatige kwaliteitscontroles wordt vastgesteld of de persoonsgegevens in het ECD juist, volledig en actueel zijn.

Voor een juiste uitvoering van de arbeidsovereenkomst en de wettelijke verplichtingen die hierop rusten is het eveneens belangrijk dat de persoonsgegevens van werknemers juist, volledig en actueel zijn. Om deze reden worden deze persoonsgegevens eveneens in een digitaal dossier verwerkt.

5.5. Minimale gegevensverwerking

Een belangrijk beginsel voor het verwerken van persoonsgegevens is het principe dat deze gegevens toereikend zijn en beperkt tot wat noodzakelijk is voor het doeleinde. Voor het verlenen van

² Elektronisch cliënten dossier

gezondheidszorg worden de relevante gegevens opgenomen in het ECD. Hierbij wordt door de hulpverlener steeds afgewogen of deze gegevens betrekking hebben op het begeleidingsplan die met de bewoner/cliënt wordt vastgesteld. Wanneer gegevens geen betrekking hebben op dit begeleidingsplan, dan worden deze gegevens ook in principe niet vastgelegd.

5.6. Opslagbeperking

Persoonsgegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doeleinde tenzij in de wetgeving een andere bewaartermijn is opgenomen. Woonzorgnet heeft een archiefbeleid vastgesteld met het doel vast te stellen welke informatie door de organisatie wordt verzameld en gecreëerd, wat de bron van deze informatie is, wie en onder welke voorwaarden toegang heeft tot de informatie en onder welke voorwaarden de informatie wordt bewaard en vernietigd. Dit heeft grotendeels betrekking op persoonsgegevens, maar ook op de bedrijfsinformatie.

Aandacht moet nog wel uitgaan naar de toegang van dossiers van bewoners/cliënten die niet meer in zorg zijn en werknemers die uit dienst zijn. In de organisatie is nog onvoldoende informatie beschikbaar over de handhaving van de (wettelijke) bewaartermijnen. In 2020 is intern een overzicht van deze termijnen gepubliceerd om de afdelingen hierover te informeren.

5.7. Integriteit en vertrouwelijkheid

Voor het verlenen van de gezondheidszorg zijn gegevens nodig die betrekking hebben op de gezondheid van de bewoners/cliënten. Deze gegevens moeten vertrouwelijk worden behandeld vanwege het medisch beroepsgeheim wat hierop rust. Deze gegevens zijn opgeslagen in een ECD. Aan dit ECD zijn eisen gesteld ten aanzien van de integriteit van de opgeslagen gegevens. De leverancier is contractueel gebonden om maatregelen te treffen om de integriteit te waarborgen.

Binnen de organisatie worden eisen gesteld aan de toegang tot gegevens in het ECD. Door middel van een autorisatiematrix worden rechten in het ECD toegekend aan de zorgverleners zodat zij de beschikking hebben over de noodzakelijke gegevens om op een veilige en verantwoorde wijze de zorg te kunnen verlenen.

De toegang tot het ECD is nog niet adequaat beveiligd met tweefactor authenticatie. Dit wordt in 2021 verbeterd.

De gebruikersactiviteiten in het ECD worden vastgelegd in logbestanden. Deze logbestanden worden minimaal vijf jaar bewaard en zijn toegankelijk voor de ICT-afdeling. Deze logbestanden worden gecontroleerd wanneer daar aanleiding voor is. Een systematische en periodieke controle van deze logbestanden is nog niet ingericht. In 2021 wordt gestart met het systematisch analyse van deze bestanden zodat kan worden aangetoond dat de toegang tot de gezondheidsgegevens in het ECD rechtmatig is.

6. Beveiligingsmaatregelen

Woonzorgnet beschikt over een informatiebeveiligingsbeleid. Dit beleid is van toepassing op de gehele organisatie. Voor de implementatie en het onderhoud van de beveiligingsmaatregelen zijn afspraken gemaakt en contractueel vastgelegd met leveranciers van de applicaties waarin persoonsgegevens worden verwerkt, de verwerkerovereenkomsten. Dit beleidsdocument wordt in 2021 geactualiseerd waarbij de normen van NEN7510 als uitgangspunt zijn genomen.

Woonzorgnet heeft de beschikking over een Information Security Officer (ISO). De ISO maakt onderdeel uit van het ICT-team en heeft als taak de aanvullende beveiligingsmaatregelen te implementeren, te onderhouden en te reageren op incidenten. De implementatie van deze maatregelen wordt vastgelegd in beleid, processen en instructies. De ISO heeft ook als taak de bewustwording met betrekking tot informatieveiligheid binnen de organisatie te bevorderen. Hiervoor werkt hij nauw samen met de FG.

Hoewel de processen met betrekking tot de toegang tot het netwerk en applicaties volledig zijn ingericht en hierop actief wordt gemonitord is de procesdocumentatie is nog niet voor alle processen vastgelegd. In 2021 worden de beleidsdocumenten, processen en instructies die hierop betrekking hebben binnen de organisatie gepubliceerd.

Er is een proces ingericht voor het melden en afhandelen van datalekken. De beschrijving van het proces is beschikbaar in het handboek van de organisatie. Medewerkers kunnen een datalek melden via een knop op de homepage van het intranet of door een mail te sturen naar privacy@woonzorgnet.nl. De meldingen van datalekken worden direct in behandeling genomen en door de FG beoordeeld. Wanneer sprake is van een digitaal beveiligingsaspect dan wordt altijd de ISO ingeschakeld zodat snel maatregelen kunnen worden getroffen. De datalekken worden geregistreerd in een online register van datalekken.

6.1. Organisatorische maatregelen

De werknemers van Woonzorgnet zijn onderworpen aan een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij de informatie en gegevens die zij verwerken niet met anderen mogen delen tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken. Hierop zijn gedragsregels van toepassing. In deze gedragsregels is opgenomen dat het overtreden van deze geheimhoudingsplicht arbeidsrechtelijke consequenties kunnen hebben.

De toegang tot de persoonsgegevens is beperkt tot hetgeen de medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Dat betekent dat de woonhuizen toegang hebben tot de persoonsgegevens van hun bewoners zodat de zorgverlening kan worden gepland, uitgevoerd en verantwoord. Om de zorgverlening te kunnen verantwoorden en declareren hebben medewerkers van administratieve afdelingen ook toegang tot gegevens van bewoners, in bepaalde gevallen – wanneer dit noodzakelijk is – ook tot de gezondheidsgegevens.

Een belangrijk onderdeel van de organisatorische maatregelen is de bewustwording van de risico's die het verwerken van persoonsgegevens met zich meebrengen. Een extern bureau heeft hiervoor regelmatig online-bijeenkomsten georganiseerd, phishingsimulaties uitgevoerd en nieuwsberichten verspreid. Ook wordt van actualiteiten en incidenten gebruik gemaakt om het bewustzijn van medewerkers te stimuleren. In 2020 is op die manier aandacht gegeven aan het thuiswerken, het op afstand communiceren met bewoners en naasten en het herkennen en omgaan met phishingberichten.

Papieren gegevensdragers met daarop persoonsgegevens worden in gesloten ruimten opgeslagen zodat zij beschermd zijn tegen onbevoegde inzage, beschadiging en voortijdige vernietiging.

6.2. Technische maatregelen

De netwerkomgeving waarbinnen de persoonsgegevens worden verwerkt en toegang wordt verstrekt tot applicaties is strikt beveiligd. Hierbij zijn maatregelen getroffen om misbruik en aanvallen van buitenaf te weerstaan. De gegevens zijn binnen een cloud-omgeving opgeslagen en benaderbaar voor geautoriseerde gebruikers. De toegang wordt verstrekt op basis van de rechten die in het identity management systeem zijn vastgelegd.

De toegang tot het netwerk en de applicaties wordt continu gemonitord. Hierdoor wordt snel ingegrepen wanneer er geprobeerd wordt om onrechtmatig toegang te verkrijgen tot het netwerk en de daarin opgeslagen gegevens. In 2020 is hiermee meerdere malen een poging tot onrechtmatige toegang voorkomen. Wanneer zich een incident – al dan niet een datalek – voordoet dan worden maatregelen getroffen om de beveiligingsinstellingen zodanig aan te passen dat de kans op herhaling wordt geminimaliseerd, dit is een continue verbetercyclus.

Met leveranciers van het netwerk, kernsysteem en applicaties waarbinnen persoonsgegevens worden verwerkt zijn afspraken gemaakt met betrekking tot het treffen van beveiligingsmaatregelen. Deze afspraken zijn vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. Hierbij is overeengekomen dat de leverancier regelmatig de actuele beveiligingspatches installeert, back-ups maakt, PEN-testen uitvoert en versleutelde verbindingen gebruikt. De leverancier moet in staat zijn om aan te tonen dat de persoonsgegevens conform de afspraken worden verwerkt.

7. Gegevensbescherming bij ontwerp en door standaardinstellingen

7.1. Uitgangspunten in beleid

In het gegevensbeschermingsbeleid is opgenomen dat bij de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van processen en systemen aantoonbaar rekening moet worden gehouden met gegevensbescherming. Hiervoor moeten nieuwe verwerkingen of wijzigingen in verwerkingen en systemen vooraf worden gemeld aan de FG.

In 2020 is een werkinstructie in het handboek gepubliceerd waarin de uitvoering van een DPIA³ is beschreven. Hoewel deze uitgangspunten in het beleid zijn opgenomen en hiervoor een werkinstructie en werkdocumenten beschikbaar zijn is dit nog geen geborgd principe in de organisatie. In 2021 en daarna zal dit principe meer en meer in de organisatie en haar processen moeten worden ingebed.

7.2. Betrokkenheid FG bij nieuwe ontwikkelingen

In 2020 is gestart met de voorbereiding op de overname van een zorgorganisatie. De betrokkenheid van de FG bestaat uit de uitvoering van een vooronderzoek. Eind 2020 is Woonzorgnet gestart om de kernsystemen over te zetten naar Office365. Doel hiervan is een verdere integratie van de systeemomgeving met de overige bedrijven van Orpea in Nederland. Bij de implementatie van Office365 is de FG betrokken geweest.

Met betrekking tot de ontwikkelingen omtrent corona is de FG steeds gevraagd advies te geven op vraagstukken waarbij persoonsgegevens betrokken zijn. Deze adviezen zijn door de organisatie opgevolgd.

7.3. Uitgevoerde DPIA's

In 2020 is gestart met de uitvoering van een DPIA ten behoeve van het instellen van cameratoezicht van woonvoorziening De Heuve. Deze DPIA is nog niet geheel afgerond.

³ Data protection impact assessment, ook wel gegevensbeschermingseffectbeoordeling genoemd.

8. Register van verwerkingsactiviteiten

Alle verwerkingen zijn opgenomen in een register van verwerkingsactiviteiten. In dit register is per werking de wettelijk vereiste informatie over de verwerking vastgelegd. Het register wordt onderhouden door de FG. Nieuwe verwerkingen en wijzigingen in bestaande verwerkingen worden bij de FG aangemeld.

De FG beoordeelt de aanmelding op de naleving van de wettelijke verplichtingen en onderzoekt indien nodig de verwerking wanneer daar aanleiding toe is. De nieuwe verwerkingen en wijzigingen in de bestaande verwerkingen worden opgenomen in het register van verwerkingsactiviteiten. Dit is een online register die – wanneer hier om wordt gevraagd – aan de toezichthouder ter inzage wordt gegeven.

Met het register wordt inzicht en overzicht gecreëerd van de verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor Woonzorgnet verwerkingsverantwoordelijke is. Het register is onderdeel van de verantwoordingsplicht die op Woonzorgnet rust. Met het register kan Woonzorgnet aantonen dat de verwerkingen van persoonsgegevens aan de wettelijke vereisten voldoet.

9. Datalekken

9.1. Analyse

Inbreuken in verband met persoonsgegevens ofwel datalekken komen ondanks de getroffen maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen, voor. Ook bij Woonzorgnet is dit het geval. In 2020 zijn vier (mogelijke) datalekken intern gemeld. Alle meldingen zijn door de FG in behandeling genomen.

In drie gevallen blijkt het te gaan om een datalek waarbij het niet waarschijnlijk is dat het datalek een risico vormt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.

In één geval heeft het datalek wel geleid tot een melding bij de toezichthouder. Hierbij is wel sprake geweest van risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Dit datalek had betrekking op de vertrouwelijkheid van gegevens. Er is geen sprake geweest van directe schade van betrokkenen.

9.2. Maatregelen

Alle incidenten die zijn gemeld (of dit nu heeft geleid tot een datalek of niet) hebben wel geleid tot het verbeteren van de beveiligingsmaatregelen. Dit betreft maatregelen op de instellingen voor de toegang tot het netwerk, organisatorische maatregelen zoals het verbeteren van processen en verduidelijken van instructies en het bewustmaken van medewerkers.

Een van de grootste gevaren voor de bescherming van persoonsgegevens is om via phishing toegang te krijgen tot de persoonsgegevens van bewoners en werknemers. Binnen de organisatie is uitgebreid aandacht is geweest voor het herkennen van deze berichten en op welke wijze gehandeld moet worden wanneer een medewerker een phishingmail ontvangt. Hiervoor wordt regelmatig een nieuwsbericht op het intranet gezet en worden leidinggevenden gestimuleerd om dit onderwerp in het werkoverleg te bespreken.

10. Rechten betrokkenen

10.1. Privacyverklaring

De verwerking van persoonsgegevens brengt met zich mee dat de betrokkenen voorafgaand over de verwerking van de persoonsgegevens moet worden geïnformeerd. Woonzorgnet heeft hiervoor een privacyverklaring op haar website gepubliceerd. In 2020 is deze verklaring aangepast zodat deze aan de informatieplicht van de AVG voldoet en de verwerking van persoonsgegevens transparant is voor de betrokkenen. De privacyverklaring wordt jaarlijks herzien of indien daartoe aanleiding is, eerder. Hiermee wordt beoogd dat de verklaring altijd overeenkomt met de verwerkingen van persoonsgegevens en de toepasselijke wet- en regelgeving hieromtrent.

10.2. Procedure uitoefening rechten

De betrokkene heeft ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens een aantal rechten. Het gaat hier bijvoorbeeld om het recht van inzage, rectificatie, wissing en gegevensoverdracht. De betrokkene kan zijn rechten bij Woonzorgnet uitoefenen door een e-mail te sturen naar privacy@wonenbijseptember.nl. Een rechtenverzoek wordt door de FG in ontvangst genomen en binnen de organisatie uitgezet.

De leidinggevende van het woonhuis die de gegevens verwerkt, stelt de authenticiteit van het verzoek en de identiteit van de verzoeker vast. Eventueel wordt de verzoeker gevraagd zich te legitimeren. Het verzoek wordt beoordeeld waarbij de wet- en regelgeving in acht worden genomen. De FG ondersteunt de leidinggevende bij het beoordelen van het verzoek. Na de beoordeling wordt het verzoek uitgevoerd en de betrokkene hierover geïnformeerd. De betrokkene wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het verzoek over de afhandeling geïnformeerd. De beschreven procedure is in het handboek van de organisatie vastgelegd.

10.3. Ingediende verzoeken

In 2020 heeft Woonzorgnet geen verzoeken van betrokkenen ontvangen.

11. Ambities 2021

De onderstaande ambities zijn als beleidsdoelstellingen voor 2021 opgenomen in het gegevensbeschermingsbeleid. Hierover wordt in de verantwoordingsverklaring van 2021 verantwoording afgelegd.

11.1. DPIA verder implementeren

Voor 2021 is deze ambitie opnieuw in de beleidsdoelstellingen opgenomen. Om te voorkomen dat dit beleidsvoornemen opnieuw strand wordt ingezet op een centrale benadering waarbij de FG een meer coördinerende en sturende factor zal zijn in plaats van alleen een adviserende rol in te nemen.

11.2. Bewustwording medewerkers

De bewustwording voor medewerkers is een blijvend aandachtspunt. In 2021 zal het externe bureau verder gaan met het stimuleren van de bewustwording van de medewerkers. Hiervoor worden regelmatig online-bijeenkomsten georganiseerd, worden phishingsimulaties uitgevoerd en worden nieuwsberichten op het intranet geplaatst. Daarnaast is het voor medewerker verplicht de opleidingsmodule gericht op privacy en gegevensbescherming in de Academie te volgen.

11.3. Overzicht verbonden partijen

In het gegevensbeschermingsbeleid zijn voor 2021 een aantal beleidsdoelstellingen opgenomen. Een daarvan is het verkrijgen van inzicht en overzicht in de verbonden partijen. Woonzorgnet maakt deel uit van een groep zorgorganisaties die onder Orpea vallen. In 2021 zal deze groep worden geïntegreerd tot een zorgorganisatie. Tegelijkertijd zijn er zorgorganisaties die door middel van overnames aan de groep worden toegevoegd. Binnen deze dynamiek is het belangrijk om inzicht en overzicht te hebben van de verbonden partijen, zoals entiteiten, verwerkers en samenwerkingspartners.

Akkoord B. Steenbergen

Directeur Woonzorgnet
d.d. 24-05-2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Steenbergen', written over a horizontal line.