

Protocol Gedragsregels verwerking persoonsgegevens Salland

Inhoudsopgave:

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Definities
- 1.2 Toepassing reglement
- 1.3 Personeelsgegevens
- 1.4 Algemene bepalingen
- 1.5 Grondslagen
- 1.6 Doelstellingen
- 1.7 Aanwijzingen voor de personeelsleden
- 1.8 Informeren van verzekerde/cliënt
- 1.9 Doelstellingen verwerking
- 1.10 Commerciële doeleinden
- 1.11 Meldingsplicht
- 1.12 Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Artikel 2 Informatieverzoeken

- 2.1 Informatie aan betrokkenen
- 2.2 Informatie aan overige instanties
- 2.3 Informatie aan zorgaanbieders en zorginstellingen
- 2.4 Telefonische informatie
- 2.5 Schriftelijke informatie

Artikel 3 Bijzondere vormen van verwerking van persoonsgegevens

- 3.1 Medische gegevens
- 3.2 Fraude
- 3.3 Inzage en correctie
- 3.4 Geschillen

Artikel 4 Bijzondere onderwerpen

- 4.1 Internationale aspecten
- 4.2 Wetenschappelijk onderzoek
- 4.3 Beveiliging

Artikel 1. Algemeen

1.1 Definities:

bestand: elk gestructureerd geheel van gegevens dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is;

betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen

formulieren: standaard formulieren die beschikbaar zijn om aanvragen over persoonsgegevens te kunnen registreren en wijzigingen op persoonsgegevens te kunnen doorvoeren.

fraude: het opzettelijk misleiden en/of trachten te misleiden van een verzekeringsinstelling teneinde een uitkering te verkrijgen onder de polis, dan wel anderszins voordeel te verkrijgen, zonder dat er rechtens een recht op de uitkering of dat voordeel bestaat; het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie, dan wel een verzekering is opgezegd of anderszins beëindigd in verband met het verstrekken van onjuiste informatie of het schadeverloop.

(para)-medisch adviseur: een ingevolge de wet BIG geregistreerde persoon, die als arts, tandarts, apotheker of paramedicus Salland in (para)-medische aangelegenheden adviseert.

persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon; dit zijn bij Salland de volgende personen:

- verzekerden en meeverzekerden;
- werkgevers;
- zorgverleners.

Salland: OWM Salland zorgverzekeringen u.a., OWM Salland aanvullende verzekeringen u.a. en OWM Salland schadeverzekeringen u.a.

verantwoordelijke: De verantwoordelijke is degene die het doel en de middelen van verwerking vaststelt. Bij Salland is dat de directie.

verwerken: De verwerking van persoonsgegevens is elke handeling of elk geheel van handelingen met persoonsgegevens.

Zorgkantoor: zorgkantoor Middenijssel.

1.2 Toepassing reglement

De WBP is van toepassing op geheel Salland; dit houdt in dat alle rechtspersonen onder dit reglement vallen. Deze zijn: O.W.M. Salland zorgverzekeringen u.a., O.W.M. Salland aanvullende verzekeringen u.a., O.W.M. Salland schadeverzekeringen u.a. en Zorgkantoor Middenijssel.

1.3 Personeelsgegevens

Deze gedragscode heeft geen betrekking op de verwerking van personeelsgegevens, aangezien deze van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WPB) zijn uitgezonderd.

1.4 Algemene bepalingen

Voor alle verwerkingen van persoonsgegevens waarop dit protocol van toepassing is gelden de volgende bepalingen:

- Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet WBP en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- Persoonsgegevens worden voor bepaalde gerechtvaardigde doeleinden verkregen en niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
- De verantwoordelijke neemt maatregelen opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
- Binnen Salland is verwerking van persoonsgegevens toegestaan aan personen voor wie en voor zover dat met het oog op de uitoefening van hun functie nodig is.
- Persoonsgegevens kunnen zonder toestemming van de betrokkene worden verstrekt aan personen buiten de verzekeringsinstelling, wanneer die bij de beoordeling van een risico, de vaststelling van een recht op uitkering of anderszins ten behoeve van de overeenkomsten door Salland worden ingeschakeld, wanneer zij de specifieke gegevens nodig hebben voor het uitvoeren van werkzaamheden voor de verzekeringsinstelling.
- In andere gevallen is verstrekking van persoonsgegevens aan personen buiten de verzekeringsinstelling zonder toestemming van de betrokkene mogelijk:
- indien dat gelet op het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld is toegestaan, en de betrokkene redelijkerwijs kan weten dat een dergelijke verstrekking kan plaatsvinden;
- op grond van een dringende en gewichtige reden, voor zover de persoonlijke levenssfeer van de geregistreerde(n) daardoor niet onevenredig wordt geschaad;
- op grond van een wettelijke verplichting.

1.5 Grondslagen

Op basis van de volgende grondslagen mag een verwerking van persoonsgegevens plaatsvinden:

- Op grond van ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene.
- Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst.
- Noodzakelijk voor de uitvoering van een wettelijke plicht.
- Als het voor een vitaal belang van de betrokkene noodzakelijk is zijn of haar persoonsgegevens te verwerken.
- Als het verwerken noodzakelijk is voor de goede vervulling van een te verrichten publiekrechtelijke taak door een bestuursorgaan.
- Als het noodzakelijk is voor een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke of een derde, tenzij de belangen of de fundamentele rechten van de betrokkene prevaleren.

1.6 Doelstellingen

Salland en het Zorgkantoor verwerken persoonsgegevens in het kader van de volgende doelstellingen:

Het kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de verantwoorde uitvoering door de Zorgverzekeringswet van hen krachtens publiekrechtelijk voorschrift, in het bijzonder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, toebedeelde taken.

Het ten behoeve van planning, financiering, kwaliteits- als ook doelmatigheidsbeoordeling van de gezondheidszorg op lokaal, regionaal en landelijk niveau verzamelen en ordenen van gegevens over de gezondheidszorg, voor zover voortvloeiend uit de taak van Salland.

Het ondersteunen van activiteiten gericht op een verantwoorde bedrijfsvoering, de voorkoming en bestrijding van fraude tegen de financiële sector, alsmede de continuïteit van de verzekeringsinstelling en het leveren van een bijdrage aan het belang van de organisatie waartoe de verzekeringsinstelling behoort, door te streven naar uitbreiding van de dienstverlening en vergroting van het relatiebestand en andere activiteiten.

1.7 Aanwijzingen voor de personeelsleden

Omdat medewerkers op de afdelingen regelmatig te maken hebben met het verwerken van persoonsgegevens volgt in dit hoofdstuk de te hanteren regels voor deze personen.

1.8 Informeren van verzekerde/cliënt

In het kader van de WBP is Salland verplicht de verzekerde te informeren over onderstaande onderwerpen.

1.9 Doelstellingen verwerking

In geval van verwerking van persoonsgegevens, zal Salland de betrokkene van tevoren informeren over Sallands identiteit en het doel of de doeleinden van de verwerking van deze gegevens, tenzij de verantwoordelijke mag aannemen dat dit al bekend is bij de betrokkene.

1.10 Commerciële doeleinden

Wanneer Salland persoonsgegevens verwerkt voor commerciële doelen, dan kan de betrokkene daartegen altijd (kosteloos) verzet aantekenen. In geval van verzet treft Salland maatregelen om deze vorm van verwerking direct te beëindigen. Wanneer Salland deze persoon aanschrijft voor een commercieel doel, geeft Salland aan dat verzet mogelijk is. Indien de betrokkene verzet aantekent, zal Salland in de

toekomst geen commerciële informatie meer aan deze verzekerde/cliënt verstrekken.

1.11 Meldingsplicht

Naast het informeren van verzekerden/cliënten is Salland verplicht de gegevensverwerkingen te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

1.12 Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

In principe worden persoonsgegevens niet aan derden verstrekt als er geen uitdrukkelijke toestemming door de betrokkene is gegeven. Dit geldt echter niet in de volgende gevallen:

- voor zover dat nodig is in verband met een door of tegen Salland ingestelde aanspraak;
- ter voorbereiding of uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene;
- in het kader van de voorkoming en/of bestrijding van fraude.
- Informatieverzoeken ex artikel 2.

Alle verzoeken voor informatie en de verstrekkingen van persoonsgegevens worden bij Salland geregistreerd. Hieronder volgen de richtlijnen voor het verstrekken van de persoonsgegevens.

Artikel 2. Informatieverzoeken

2.1 Informatie aan betrokkenen

Betrokkenen hebben inzage- en correctierecht en kunnen de van hen verwerkte persoonsgegevens opvragen en indien nodig corrigeren. De vraag om deze informatie wordt schriftelijk gedaan en geregistreerd door de medewerker. Binnen een termijn van 4 weken moet hierop geantwoord worden.

2.2 Informatie aan overige instanties

Een aantal instanties (belastingdienst, gemeenten, etc.) heeft een wettelijk recht op informatie. Bij dergelijke verzoeken wordt eerst gevraagd om welke instantie het gaat, wie de betrokken persoon is die de informatie wil hebben, om welke informatie het gaat en met welk doel die informatie opgevraagd wordt. Indien de persoon niet bekend is, wordt deze later terug gebeld ter verificatie van de instelling en naam. Het opgegeven telefoonnummer wordt gecontroleerd via de Cd-foongids.

2.3 Informatie aan zorgaanbieders en zorginstellingen

Voor informatieverzoeken van zorgaanbieders en zorginstellingen gelden in beginsel dezelfde regels. Ten behoeve van de werkbaarheid wordt echter een uitzondering toegestaan ten aanzien van zorgaanbieders en zorginstellingen. Aan deze categorie informatievragers mag het polisnummer en de bevestiging dat de betrokkene bij ons verzekerd is, worden meegedeeld.

2.4 Telefonische informatie

Wanneer er telefonisch een verzoek om persoonsgegevens binnenkomt, worden naam en telefoonnummer genoteerd. De bestaanbaarheid van desbetreffende naam en nummer worden gecontroleerd middels de Cd-foongids van de KPN. Vervolgens wordt er nagegaan of deze informatie mag worden verstrekt. Daarna wordt de persoon terug gebeld en al of niet geïnformeerd over desbetreffende gegevens. Indien dit niet verstrekt kan worden, wordt dit aangegeven met de reden. Een aanvraag voor medische informatie mag, gezien de vertrouwelijkheid en de strikte regels die hiervoor gelden, alleen bij schriftelijke aanvraag in behandeling genomen worden.

2.5 Schriftelijke informatie

Wanneer een schriftelijk verzoek om informatie binnenkomt, dan volgt de volgende procedure: Men controleert eerst de NAW-gegevens. Indien het verstrekken van de informatie is toegestaan, dan wordt desbetreffende informatie, naar het adres van de vragensteller gestuurd. Een schriftelijke aanvraag voor medische informatie kan alleen in behandeling genomen worden na tussenkomst van de medisch adviseur.

Artikel 3. Bijzondere vormen van verwerking van persoonsgegevens

3.1 Medische gegevens

Gegevens met betrekking tot iemands gezondheid behandelt Salland strikt vertrouwelijk, op basis van de wettelijke bepalingen. Hieronder staan de bijbehorende gedragsregels:

Medische gegevens zullen uitsluitend worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor:

- De beoordeling van het wettelijke recht op een verstrekking binnen de kaders van de zorgverzekeringswet.
- de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst
- de beoordeling van het te verzekeren risico bij de aanvullende verzekering en de betrokkene geen bezwaar heeft gemaakt.
- De (para)-medisch adviseur zal geen door hem verzamelde medische gegevens informatie verstrekken aan de behandelaar die het aangaat (binnen de grenzen van de functionele eenheid), voor zover die de informatie nodig heeft voor het uitoefenen van zijn werkzaamheden voor de verzekeringsinstelling. Met betrekking tot de verstrekte informatie rust op de desbetreffende behandelaar dezelfde geheimhoudingsplicht als op de (para)-medisch adviseur uit hoofde van het medisch beroepsgeheim. Medische gegevens zijn niet toegankelijk voor personen die niet uitdrukkelijk betrokken hoeven te zijn met de zaak waarop de gegevens betrekking hebben.
- Het verzamelen van de bedoelde gegevens is voorbehouden aan Salland's (para)-medisch adviseur. Rapporten van een (para)-medisch adviseur alsmede informatie uit de behandelende sector door een huisarts of specialist worden opgenomen in het medisch dossier dat onder de verantwoordelijkheid van de (para)-medisch adviseur wordt bewaard. Betrokkene heeft het recht - bij voorkeur via een door hem of haar benoemde vertrouwensarts- een op hem of haar betrekking hebbend medisch dossier volledig, met uitzondering van werkaantekeningen van de (para)-medisch adviseur, in te zien en

- daarvan kopieën te ontvangen, tenzij de privacy van in het rapport besproken derden zich daartegen verzet.
- Indien in het kader van acceptatie en/of schadebehandeling medewerking aan een medische keuring en aanvullend (laboratorium)onderzoek wordt gevraagd, zal Salland verzekeringen de (eventueel aspirant-) verzekerde in de relevante keuringsstukken en formulieren wijzen op het belang van het voorkomen van verwisseling van persoonlijke gegevens. Salland verzekeringen zal ook adviseren om over te gaan tot het vragen van legitimatie.

3.2 Fraude

Persoonsgegevens van degenen bij wie fraude is geconstateerd of die als een bijzonder risico worden aangemerkt kunnen worden opgenomen in een waarschuwingssysteem ten behoeve van in Nederland werkzame verzekeringsinstellingen. De aanmeldende verzekeringsinstelling zal betrokkene informeren dat en waarom zijn gegevens in het waarschuwingssysteem zijn opgenomen en dat zijn of haar gegevens met dit doel worden verwerkt.

Een en ander tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. Salland zal slechts deelnemen aan een dergelijk systeem indien dit op de voorgeschreven wijze is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Strafrechtelijke gegevens, zoals bedoeld in artikel 2:24b BW, kunnen worden verstrekt aan alle tot een groep behorende rechtspersonen, mits de gegevens worden verstrekt aan functionarissen die deze gegevens voor de uitoefening van hun functie nodig hebben.

3.3 Inzage en correctie

Een betrokkene kan schriftelijk om een opgave van zijn persoonsgegevens vragen bij Salland of het Zorgkantoor. Hiervoor zijn standaardformulieren beschikbaar. Aan de betrokkenen wordt duidelijk gemaakt dat zij dit recht op inzage en correctie hebben. Er wordt een administratie van de inzage en correcties bijgehouden.

Wanneer er onjuistheden in het verstrekte overzicht staan en dit door de betrokkene schriftelijk is aangegeven, moet Salland dit aanpassen. Het verzoek geeft de aan te brengen wijzigingen aan, en is gericht aan de desbetreffende rechtspersoon. Salland bericht de verzoeker binnen 4 weken na ontvangst van het verzoekschrift, schriftelijk in hoeverre hij aan het verzoek voldoet.

3.4 Geschillen

Naast de rechten op basis van de WBP zelf kan iedereen die meent dat Salland in strijd handelt met de wet of deze gedragscode, zich wenden tot Salland verzekeringen, de Ombudsman Zorgverzekeringen of de bevoegde rechter.

Wie gebruik maakt van zijn rechten op grond van de WBP verspeelt op geen enkele wijze zijn recht om tegelijkertijd met het instellen van een procedure of tijdens of na afloop daarvan, een klacht in te dienen bij, of de bemiddeling in te roepen van de hiervoor genoemde instantie.

Artikel 4. Bijzondere onderwerpen

4.1 Internationale aspecten

De WBP is mede van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in derde landen wanneer de verantwoordelijke zich in Nederland bevindt. Salland verzekeringen geeft persoonsgegevens voor verwerking slechts aan een land buiten de Europese Unie door als dat land een passend beschermingsniveau waarborgt.

4.2 Wetenschappelijk onderzoek

In principe mogen persoonsgegevens die binnen Salland worden verwerkt gebruikt worden voor het doen van wetenschappelijk en statistisch onderzoek. Deze gegevens mogen in geen geval gebruikt worden voor andere doeleinden, zoals het nemen van maatregelen of beslissingen gericht tegen een bepaalde persoon. Om die reden worden de nodige maatregelen getroffen, zoals het tijdig verwijderen van naam- en adres- en andere gegevens waardoor de persoon geïdentificeerd kan worden. Ook worden maatregelen getroffen teneinde te kunnen verzekeren dat de resultaten van het onderzoek niet tot een individuele persoon zijn te herleiden.

4.3 Beveiliging

De verantwoordelijke neemt, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten van de tenuitvoerlegging en de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen, passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen toevallig verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking.