Privacyverklaring voor cliënten van WZH

1. Inleiding

Hier treft u de privacyverklaring van stichting WoonZorgcentra Haaglanden (hierna “WZH”of “wij”, “we” en “ons/onze”).

Wanneer u cliënt van Woonstichting Zorgcentra Haaglanden (hierna: WZH) bent of wilt worden, dan deelt u uw persoonsgegevens met ons. WZH vindt het belangrijk om goed en veilig met uw persoonsgegevens om te gaan. Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens de regels van de privacywet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Hierin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan en welke rechten u heeft.

1.1. Wat betekent de privacyverklaring voor u?

In de privacyverklaring vertellen we in het kort wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Welke persoonsgegevens wij vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en aan wie we gegevens mogelijk verstrekken. Uitgangspunt daarbij is dat we alleen persoonsgegevens gebruiken als dat noodzakelijk is, en natuurlijk op een veilige manier.

1.2. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegeven is alle informatie over een persoon die te identificeren is, of die je kunt herleiden naar een persoon. Dit betekent dat het bijvoorbeeld gaat om uw voor- en achternaam, geboortedatum en adres. Ook kent de AVG bijzondere persoonsgegevens; dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden, zoals uw BSN-nummer, gezondheids- of medische gegevens.

2. Wie verwerkt uw persoonsgegevens?

WZH is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. WZH is een vooraanstaande zorgorganisatie in de regio Haaglanden en is gespecialiseerd op het bieden van langdurige zorg, revalidatiezorg, behandelingen en ondersteuning aan ouderen met lichamelijke beperkingen, ouderen met dementie en mensen met ‘Niet Aangeboren Hersenletsel’ (NAH).

Meer informatie over onze organisatie vindt u op onze website: https://www.wzh.nl/wzh/dit-zijn-wij/organisatie-wzh.

Hieronder vindt u onze bedrijfs- en contactgegevens. Bij vragen over deze privacyverklaring of over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact op nemen:

WoonZorgcentra Haaglanden
t.a.v. afdeling Privacy
Polanenhof 497, 2548 MP Den Haag
Telefoon: 070-7561100
E-mail: privacy@wzh.nl

3. Hoe verkrijgt WZH de persoonsgegevens?

De meeste gegevens ontvangen wij van u rechtstreeks wanneer u bij ons in zorg komt. Daarnaast kunnen we gegevens ontvangen van andere zorgverleners, zoals huisartsen en ziekenhuizen. Het dossier vult zich gedurende de periode dat u als cliënt bij WZH in zorg bent.

4. Welke persoonsgegeven verwerkt WZH van u?

Voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en om de zorg goed uit te kunnen voeren hebben we gegevens van u nodig. In het bijzonder om onze dienstverlening in stand te houden en om extern verantwoording af te leggen over de verleende zorg (bijvoorbeeld om te declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeente). Hiervoor verwerkt WZH (mogelijk) de volgende gegevens:

4.1. ***Algemene persoonsgegevens***

- Voor- en achternaam;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Geboorteplaats;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Bankrekeninggegevens;
- Verzekeringsgegevens;
- Verleende zorgproducten;
- Soort, documentnummer en datum tot geldigheid van het identiteitsbewijs;
- Informatie van uw contactpersonen, mantelzorger(s) en/of vertegenwoordiger;
- (*indien van toepassing)* rechtbankbeschikkingen en/of notariële volmachten.

4.2. ***Bijzondere persoonsgegevens***

- Gegevens over gezondheid en relevante informatie ten behoeve van de zorg en behandeling;

4.3. ***Gevoelige persoonsgegevens***

- Medisch-specialistische, gedragswetenschappelijke, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige en begeleidingsgegevens.
- Aard van toegepaste vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen voor cliënt, met datum en duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning.
- Burgerservicenummer (BSN);
- Toegediende informatie, zodat het inzichtelijk is welke medicatie cliënten moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.
- Euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.
- Foto’s ten behoeve van identificatie bij delen medicatie.

5. Waarom verwerkt WZH uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens, omdat dit nodig is voor de afspraken die wij met u maken over de zorg. We verwerken alleen gegevens die nodig zijn om goede zorg of andere diensten te kunnen leveren. De belangrijkste doeleinden waarvoor WZH uw persoonsgegevens verwerkt, zijn:

- De beoordeling van uw zorgaanvraag en screening;
- De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst;
- Het voeren en onderhouden van een zorgdossier;
- Het voeren, beheren of verantwoorden van de administratie en andere interne beheersactiviteiten;
- Het berekenen, vastleggen en (laten) innen van bedragen die u als cliënt aan ons verschuldigd bent;
- Om met u of uw contactpersoon/vertegenwoordiger in contact te kunnen treden en te kunnen reageren op door u gestelde vragen of (informatie)verzoeken;
- Het meten en verbeteren van cliënttevredenheid;
- Het verbeteren van onze dienstverlening;
- Het kunnen voldoen aan wettelijke taken of verplichtingen, zoals de administratie en bewaarplicht of de accountant controle.

6. Wanneer mag WZH uw gegevens verwerken?

Wij verwerken uw gegevens om een of meerdere redenen. Deze redenen, ook wel gronden genoemd, zijn in de wet vastgelegd. WZH gebruikt uw gegevens op basis van de volgende grondslagen:

- De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst of daaraan voorafgaande maatregelen om tot deze overeenkomst te komen;
- Het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- Om vitale belangen te kunnen beschermen;
- In verband met het gerechtvaardigde belang van WZH;
- Toestemming

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

WZH bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de doelen waarvoor deze gegevens zijn verzameld. WZH bewaart uw gegevens zo lang als specifieke wet- en regelgeving dat vraagt. WZH gaat hierbij uit van de volgende belangrijke wettelijke bewaartermijnen:

Medisch- en zorgdossier	Bewaartermijn is 20 jaar, te rekenen vanaf de laatste wijziging in het dossier.
Medische gegevens, zorgdossier vallend onder Wet Zorg en Dwang	Bewaartermijn is 20 jaar, te rekenen vanaf de laatste wijziging in het dossier.
Medicatie Actueel medicatieoverzicht	Bewaartermijn is 20 jaar.
Medicatie	Bewaartermijn is 2 jaar.

Deellijsten, aftekenlijsten	
Logging digitaal cliëntendossier	Bewaartermijn is 20 jaar
MIC-meldingen	Bewaartermijn is 20 jaar (onderdeel van zorg-/medisch dossier.
Administratieve gegevens	Bewaartermijn is 7 jaar.

In principe hanteert WZH vaste bewaartermijnen van uw persoonsgegevens, conform de geldende wet- en regelgeving, zoals hierboven weergegeven. In uitzonderlijke gevallen kan het echter noodzakelijk zijn om uw gegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld bij een lopende of verwachte gerechtelijke procedure, een juridisch geschil of een onderzoek door een toezichthoudende autoriteit. In dergelijke gevallen worden de betreffende gegevens bewaard zolang als nodig is voor het afhandelen van de procedure of het voldoen aan de wettelijke verplichting(en).

8. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

WZH vindt de bescherming van uw persoonsgegevens van groot belang. Alle persoonsgegevens – algemeen of bijzonder – zijn gevoelig en dienen goed beveiligd te worden. Daarom neemt WZH passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging.

Deze maatregelen omvatten onder meer beveiligde ICT-systemen, toegangsbeperkingen, versleuteling waar mogelijk, logging en monitoring, periodieke risicoanalyses, training van medewerkers en het afsluiten van verwerkersovereenkomsten met externe partijen die namens WZH gegevens verwerken. WZH evalueert deze maatregelen regelmatig en past ze aan wanneer dat nodig is om uw privacy te blijven waarborgen.

9. Wie heeft toegang tot uw gegevens?

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen, beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel mogelijk. Alleen medewerkers die op basis van hun functie uw gegevens moeten gebruiken, mogen dat. Dit regelen we door die medewerkers bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen.

Persoonsgegevens worden niet doorgegeven buiten de EER (Europese Economische Ruimte).

10. Met wie deelt WZH uw gegevens?

Verplichte doorgifte

Als zorginstelling is WZH verplicht gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met zorgkantoor, zorgverzekeraar en gemeenten (voor bijvoorbeeld declaraties). Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen. In bijzondere situaties kunnen wij ook verplicht worden om aan andere instanties gegevens over u te verstrekken. Denk aan de kantonrechter in

verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

Persoonsgegevens worden slechts gedeeld indien, en voor zover dit, noodzakelijk is voor het betreffende doeleinde.

Inzage door leveranciers van software en ICT-systemen
Voor haar bedrijfsvoering maakt WZH gebruik van computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die. Daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's soms ook toegankelijk voor medewerkers van die leveranciers. Met een verwerkersovereenkomst verplichten we de leverancier om net zo zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan als WZH zelf. WZH blijft te allen tijde verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de verwerking van deze persoonsgegevens.

Overige doorgifte
Wij delen gegevens alleen met derden als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken, doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

11. Wat zijn uw rechten?

Volgens de AVG heeft u een aantal privacy rechten. Wilt u een beroep wilt doen op onderstaande rechten of wenst u meer informatie? Dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@wzh.nl. WZH zal zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, inhoudelijk reageren.

Indien u zich tot ons wendt met een verzoek tot uitoefening van een of meerdere onderstaande rechten, zal WZH eerst uw identiteit moeten vaststellen.

11.1. Inzage en correctie

U kunt ons vragen of en welke persoonsgegevens wij van u verwerken. U kunt zelf uw gegevens gemakkelijk inzien via het cliëntenportaal. U kunt ons ook verzoeken om correctie van feitelijk onjuiste gegevens. Wanneer u gegevens mist of gegevens niet lijken te kloppen, kunt u contact opnemen met de senior woonzorgbegeleider of teamleider.

11.2. Bezwaar

U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen verwerking van uw persoonsgegevens. U dient hierbij aan te geven waarom u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. WZH zal dan een afweging maken om te bepalen of uw bezwaar gegrond is.

11.3. Verwijdering

Dit wordt ook wel het recht om 'vergeten te worden' genoemd. U heeft het recht om verwijdering van uw persoonsgegevens te verzoeken voor zover deze gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

11.4. **Beperking verwerking**

U heeft het recht om ons te vragen om de persoonsgegevens die wij van u verwerken (tijdelijk) te beperken. Dit houdt in dat we (tijdelijk) minder gegevens van u te verwerken. Hiervoor moet wel een gegronde reden voor zijn.

11.5. **Recht op dataportabiliteit (gegevensoverdraagbaarheid)**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in een overdraagbare manier van ons te krijgen in een gestructureerde, gangbare en machine-leesbare vorm. U heeft ook het recht om dit aan een andere partij over te dragen.

12. Geautomatiseerde besluitvorming

Geautomatiseerde besluitvorming houdt in dat een computer of een systeem zonder tussenkomst van een mens een beslissing over u neemt. Dit gebeurt op basis van de gegevens die over u zijn verzameld. Binnen WZH vinden **geen** activiteiten plaats waarbij geautomatiseerde besluitvorming wordt toegepast.

13.Klacht indienen

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop uw persoonsgegevens verwerkt worden, kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@wzh.nl.

Bent u niet tevreden over de manier waarop WZH uw klacht heeft behandeld of over de oplossing die is geboden? Dan kunt u ook een klacht of een melding indienen bij de Nederlandse toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Meer informatie over het indienen van een klacht of melding vindt u op de website van de AP: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap.

14. Wanneer wijzigt deze privacyverklaring?

WZH kan deze privacyverklaring aanpassen als dat nodig is. Indien WZH haar privacyverklaring aanpast wordt u daar via de nieuwsbrief van de locatie van op de hoogte gebracht. U kunt deze privacyverklaring ook downloaden of printen, of op ieder gewenst moment raadplegen via de website.

15. Waar kunt u terecht met vragen of meldingen?

Voor vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@wzh.nl.

Bezoekadres:
WZH Stafbureau
Polanenhof 497
2548 MP Den Haag

Telefoonnummer:
070 – 756 11 00