



Privacyverklaring voor cliënten van WZH



Persoonsgegevens bij WoonZorgcentra Haaglanden (WZH)

14 november 2022

Uw privacy is voor WZH van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan. Hierin staat ook dat wij aan moet kunnen tonen dat wij ons aan de wet houden en zijn wij verplicht een functionaris gegevensbescherming aan te stellen. Gebaseerd op de AVG hebben wij een privacyreglement voor cliënten opgesteld. Hierin staan de verplichtingen van WZH en de rechten van cliënten (of hun vertegenwoordigers) uitgebreid beschreven. De privacyverklaring is een vereenvoudigde weergave van dit reglement. Het privacyreglement kunt u uiteraard bij ons opvragen.

Wat betekent de privacyverklaring

In het kort houdt dit in dat wij de verantwoordelijkheid hebben u te vertellen 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 indien dat noodzakelijk is en natuurlijk op een veilige manier.

Welke (standaard) gegevens hebben we van u nodig en waarvoor

1. Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociale gegevens (netwerk), medische en gedragsgegevens.

Deze gegevens gebruiken we voor onze bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente).

2. Cliënt-/relatienummer

Dit nummer kennen we aan elke cliënt toe en is uniek voor de zorgrelatie die we met de cliënt hebben.

3. Burgerservicenummer (BSN)

Dit nummer hebben we nodig om gegevens met betrekking tot de cliënt uit te wisselen met zorgkantoor, zorgverzekeraar, overheid en andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.



4. Medisch/specialistische, gedragswetenschappelijke, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings- gegevens.

Deze gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.

5. Aard van toegepaste vrijheid beperkende middelen of maatregelen voor cliënt, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning.

Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheid beperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.

6. Toegediende medicatie

Met af te tekenen medicatielijsten maken wij inzichtelijk welke medicatie cliënten moeten ontvangen en of ze deze ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

7. Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel.

Handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan cliënten

8. Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik.

Deze gegevens hebben we nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie)

9. Bankrekeningnummer

Uw bij ons bekende bankrekeningnummer mogen we gebruiken zonder daarvoor uw specifieke toestemming te vragen.

Overige persoonsgegevens

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren, kan toestemming als grondslag worden gebruikt om dit toch mogelijk te maken. WZH maakt hier ook gebruik van. Toestemming hiervoor kan overigens altijd weer worden ingetrokken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.



Wanneer WZH een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag dat voor onze medewerkers van belang is om te weten.

Hoe verkrijgt WZH de persoonsgegevens?

De meeste gegevens van een cliënt ontvangen we rechtstreeks wanneer de zorgleveringsovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders.

Het dossier/zorgleefplan vult zich gedurende de periode dat de cliënt bij WZH in zorg is.

Intern gebruik van de gegevens

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

Beveiliging van de gegevens

WZH neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens veilig te bewaren en tevens ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de voor de zorgsector geldende beveiligingsnormen.

Extern gebruik van gegevens

Verplichte doorgifte

Als zorginstelling heeft WZH de verplichting om 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 aan andere instanties verplicht worden om gegevens over u te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's

Voor haar bedrijfsvoering maakt WZH gebruik van veel computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die en daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's ook toegankelijk voor medewerkers van die leveranciers. Daarvoor sluiten we met hen een verwerkersovereenkomst waarmee we de leverancier verplichten op een even zorgvuldige manier met persoonsgegevens om te gaan als WZH zelf.



Om gegevens in te zien kan allereerst gebruik worden gemaakt van het cliëntenportaal. Wanneer gegevens worden gemist of niet lijken te kloppen, neemt u dan contact op met de senior woonzorgbegeleider of teamleider.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Het kan voorkomen dat de situatie zich voordoet dat de privacyverklaring moet worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum dit document en kijk daarom regelmatig of er nieuwe versies zijn. WZH zal tevens wijzigingen apart aankondigen.

Inzage en wijzigen van uw gegevens

Als u vragen hebt of wilt weten welke persoonsgegevens wij van u hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

Functionaris gegevensbescherming van WZH:

Suviënka Boelijn
privacy@wzh.nl

Let op dat u altijd duidelijk kunt aantonen wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

Klacht indienen

Als u vindt dat WZH niet op de juiste manier omgaat met uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om een klacht bij ons in te dienen. WZH heeft hier een klachtenregeling voor opgesteld. Maar u kunt ook altijd een klacht indienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).



Overige doorgifte

Wij delen gegevens dus alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de zorgleveringsovereenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

Hoe lang bewaren we je persoonsgegevens?

In het kader van de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) dient WZH voor het zorgdossier een bewaartermijn van 15 jaar te hanteren na beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst. Voor vastlegging van gegevens in het kader van de BOPZ (vrijheidsbepalende middelen of maatregelen) geldt een wettelijke bewaartermijn van 5 jaar. Voor medicatielijsten en voor overige gegevens wordt een bewaartermijn van twee jaar gehanteerd.

Uw account, contactformulier en nieuwsbrief

Om ons cliëntenportaal te kunnen gebruiken, moet u zich eerst registreren. U moet dan informatie over uzelf opgeven en een gebruikersnaam en wachtwoord kiezen. Daarmee maken wij een account waarop u kan inloggen met uw persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord. Hiervoor gebruiken wij uw gegevens. Deze hebben wij nodig om u de dienst te kunnen leveren. Wij bewaren deze gegevens tot 3 maanden nadat u het account hebt opgegeven.

Met het contactformulier van onze website kunt u ons vragen stellen of aanvragen doen. Hiervoor gebruiken wij uw emailadres.

Uw emailadres of die van uw wettelijk vertegenwoordiger wordt bij inschrijving als cliënt van WZH automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees van onze digitale nieuwsbrief. Indien u hier geen gebruik van wilt maken kunt u dit abonnement op ieder moment opzeggen. Deze gegevens worden bewaard totdat u het abonnement opzegt.

Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens

Als zorginstelling moeten we persoonsgegevens van cliënten gebruiken. Maar die persoonsgegevens hebben wel op de cliënt zelf betrekking. Daarom heeft de cliënt het recht om de persoonsgegevens:

- in te zien,
- te corrigeren als ze niet juist zijn,
- over te laten dragen naar andere personen of organisaties.

Daarnaast is er het recht te verzoeken gegevens te (laten) verwijderen of bezwaar te maken tegen verwerking van gegevens.