



# Sta jij stil bij privacy?

## Privacyverklaring

Informatie voor cliënten, (wettelijke)  
vertegenwoordigers en contactpersonen

Uitgave: november 2023

# 1. Privacy

In Nederland is een wet over privacy.

Deze wet heet de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Wij noemen deze privacywet ook wel de AVG.

In de AVG staat beschreven hoe wij met jouw gegevens om moeten gaan.

Wij vinden jouw privacy heel belangrijk.

Daarom gaan wij zorgvuldig met jouw gegevens om.

Wij zorgen er ook voor dat jouw gegevens goed beveiligd zijn.

Hoe wij dit doen kun je in deze privacyverklaring lezen.



## 2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Omdat je cliënt bij ons bent gebruiken wij jouw gegevens.

Wij weten best veel over jou.

Hoe je heet, waar je woont en hoe oud je bent.

Maar ook jouw Burgerservicenummer, bankrekeningnummer en het polisnummer van je zorgverzekering.

Deze gegevens noemen wij persoonsgegevens.

Ook foto's, video's en geluidsmateriaal van jou zijn persoonsgegevens.

Met jouw toestemming kunnen wij ook deze persoonsgegevens van jou gebruiken.

Wij weten ook of je vrijwillige of onvrijwillige zorg ontvangt.

En welke beperkingen en ziektes je hebt.

Dit zijn gezondheidsgegevens.

Wij noemen dit soort gegevens ook wel bijzondere persoonsgegevens.

Alles wat met persoonsgegevens gedaan kan worden heet verwerken van persoonsgegevens.

Dit is bijvoorbeeld het verzamelen, vastleggen, bewaren, bewerken, vernietigen en zelfs bekijken.

### 3. Van wie krijgen wij jouw persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens krijgen wij meestal van jou en/of jouw (wettelijk) vertegenwoordiger.

Soms krijgen wij deze ook van iemand anders.

Hier is vaak wel jouw toestemming voor nodig.

Dit kan bijvoorbeeld een andere zorgverlener zijn die medische gegevens over jou aan ons doorgeeft.

Vaak zijn dit uitslagen van onderzoeken en diagnoses.

Ook van het zorgkantoor of het Centrum Indicatiestelling Zorg kunnen wij jouw persoonsgegevens krijgen.

Dit is nodig voor het bepalen van jouw zorgaanvraag.

Wij kunnen jouw persoonsgegevens ook krijgen van jouw school of Bureau Jeugdzorg. Dit is nodig om samen goed voor jou te zorgen.

Van deze andere personen/organisaties kunnen wij deze persoonsgegevens over jou krijgen:

- hoe je heet
- of je een vrouw of man bent
- wanneer je geboren bent
- waar je woont
- of je sociale contacten hebt
- jouw zorgplan, en
- hoe je gezondheid is. Hierbij kun je denken aan:
  - aandoeningen en ziektes die je hebt
  - uitslagen van onderzoeken
  - hoe mobiel je bent
  - wat je allemaal zelf kunt en waar je hulp bij nodig hebt.

## 4. Waarvoor gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

Wij hebben jouw persoonsgegevens nodig voor verschillende doelen.

Jouw persoonsgegevens gebruiken wij om:

- een zorg- en dienstverleningsovereenkomst met jou aan te gaan
- onze afspraken uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst na te komen
- zo goed mogelijk voor je te zorgen
- jouw vragen te beantwoorden
- jou relevante informatie te geven
- jou een verjaardagskaart te sturen
- jou een jubileumkaart te sturen
- de rekening van de geboden zorg en/of dienst voor vergoeding naar jouw zorgverzekeraar te sturen
- de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te behouden of te verbeteren
- eventuele klachten te behandelen
- mensen, spullen, gebouwen en terreinen te beveiligen met videocamera's
- voor statistiek en wetenschappelijk onderzoek
- te voldoen aan wet- en regelgeving.



## 5. Wanneer gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens alleen als er sprake is van een of meer van de volgende situaties:

- De verwerking is nodig voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- De verwerking is nodig om een vitaal belang van jou of een ander te beschermen.
- De verwerking is nodig voor het behartigen van een gerechtvaardigd belang van ons of een derde.  
Dit belang moet wel zwaarder wegen dan jouw privacybelang;
- De verwerking is nodig voor een algemeen belang.

Je kunt hierbij denken aan statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid.

Bijvoorbeeld voor het bestrijden van een virus, zoals corona.

Jouw persoonsgegevens gebruiken wij hier in beginsel alleen voor als jij daar toestemming voor geeft.

Soms mogen wij dit ook zonder jouw toestemming doen.

Dit is het geval als het in redelijkheid niet mogelijk is om toestemming aan jou te vragen.

Of als dit door de aard en het doel van het onderzoek in redelijkheid niet van ons verlangd kan worden.

Wij zullen er dan voor zorgen dat de persoonsgegevens die wij van jou verwerken niet naar jou te herleiden zijn. Ook zullen wij jou hierover informeren.

Wil je niet dat wij jouw persoonsgegevens voor statistiek en/of wetenschappelijk onderzoek gebruiken?

Dan kun je dit aan ons vertellen.

Jouw persoonsgegevens zullen wij hier dan niet voor gebruiken.

- De verwerking nodig is om een wettelijke verplichting na te komen.
- Soms mogen wij jouw persoonsgegevens alleen gebruiken als jij daar toestemming voor geeft.

Dit is het geval als geen van de hierboven genoemde situaties van toepassing is. Je mag en kunt jouw toestemming ook altijd weer intrekken.



## 6. Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?

Soms is het nodig om jouw persoonsgegevens met derden te delen.

### Dit kunnen zijn:

- personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg en dienstverlening
- jouw (wettelijk) vertegenwoordiger en/of contactpersonen
- jouw zorgverzekeraar
- het Centrum Indicatiestelling Zorg
- het Zorgkantoor
- gemeenten
- onze ICT-leverancier van jouw digitale dossier over onze zorgverlening aan jou
- onze archiefopslagbedrijven, waar we jouw (digitale) dossier bewaren wanneer je geen zorg meer van ons krijgt
- onze archiefvernietigingsbedrijven, die jouw (digitale) dossier vernietigen wanneer we het niet meer hoeven te bewaren of wanneer jij wenst dat het vernietigd wordt
- onderzoeksbureaus voor cliënttevredenheidsonderzoek
- het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu en onderzoeksinstituten zoals het Nivel.
- anderen, als:
  - jij voor de verwerking van jouw persoonsgegevens jouw toestemming hebt gegeven;
  - de verwerking van jouw persoonsgegevens nodig is om een wettelijke verplichting na te komen.



## 7. Contactpersonen en (wettelijke) vertegenwoordigers

Ben je contactpersoon en/of (wettelijk) vertegenwoordiger van één van onze cliënten?

Dan gebruiken wij jouw persoonsgegevens om zo nodig contact met je op te nemen over de cliënt. Wij kunnen daarvoor jouw voor- en achternaam, geslacht, straatnaam, huisnummer, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres gebruiken.

Ook jouw relatie tot de cliënt registreren wij (bijvoorbeeld ouder, broer, zus, mentor of bewindvoerder). Wij kunnen jouw persoonsgegevens ook gebruiken voor uitnodigingen voor algemene voorlichtings- en themabijeenkomsten en tevredenheidsonderzoeken.

## 8. Contactpersonen leveranciers en ketenpartners

Ben je contactpersoon van één van onze leveranciers of ketenpartner?

Dan gebruiken wij jouw persoonsgegevens voor een goede uitvoering van onze overeenkomst en/of samenwerking. Wij kunnen daarvoor jouw voor- en achternaam, geslacht, telefoonnummer en e-mailadres gebruiken.

## 9. Nemen wij geautomatiseerde besluiten over jou?

Wij nemen geen besluiten over jou op basis van automatisch verwerkte persoonsgegevens, als daar gevolgen voor jou aan verbonden zijn. Hiermee worden besluiten bedoeld die door een computerprogramma of -systeem worden genomen. En zonder dat daar een medewerker tussen komt.

## 10. Hoe beschermen wij jouw persoonsgegevens?

Wij houden ons aan de privacyregels van de AVG.

Om jouw persoonsgegevens te beschermen hebben wij beveiligingsmaatregelen genomen.

Wij vinden het belangrijk dat jouw persoonsgegevens niet kwijt raken. Of door onbevoegden gezien kunnen worden.

Wij hebben daarom organisatorische en technische maatregelen genomen.

### Organisatorische beveiligingsmaatregelen

Jouw persoonsgegevens kunnen alleen door sommige medewerkers gezien worden.

Dit zijn medewerkers die jouw persoonsgegevens nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.

Bijvoorbeeld medewerkers die voor jou zorgen.

Of medewerkers die een rekening bij jouw zorgverzekeraar declareren. Maar ook medewerkers die jouw zorgaanvraag moeten behandelen.

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Dit betekent dat zij geen informatie over jou met onbevoegden mogen delen. Soms is het toch nodig dat derden voor ons jouw persoonsgegevens verwerken.

Bijvoorbeeld de leverancier van jouw dossier 'Mijn Leven'.

Of een externe fotograaf.

Met deze derden hebben wij afspraken gemaakt.

Met deze afspraken zorgen wij dat er goed met jouw persoonsgegevens wordt omgegaan.

Deze afspraken leggen wij vast in een 'verwerkersovereenkomst'.

## Technische beveiligingsmaatregelen

Wij werken met veilige netwerkverbindingen.  
Ook gebruiken wij beveiligingssoftware.

Hiermee verkleinen wij de kans dat er in onze computers wordt ingebroken.  
En dat onbevoegden dus jouw persoonsgegevens kunnen zien.  
Om te voorkomen dat virussen in onze computers komen  
scannen wij onze computers en e-mail.  
Dit doen wij met virusscanners.

Soms werken onze medewerkers ook vanuit een andere plek.  
Bijvoorbeeld thuis of onderweg.  
Ook dan moeten jouw persoonsgegevens goed beveiligd zijn.

Onze medewerkers loggen dan in met een twee factor authenticatie.  
Dit is een veiligere manier van inloggen.  
En betekent dat onze medewerkers op twee manieren moeten inloggen.  
Bijvoorbeeld een persoonlijke gebruikersnaam met wachtwoord  
en een extra code.

Moeten wij jouw persoonsgegevens naar een derde sturen?  
Dan sturen wij dit met een beveiligde e-mail.

## 11. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens worden zolang bewaard als nodig is.

Bijvoorbeeld om goed voor jou te zorgen.

### Of voor onze website.

Hierbij kun je denken aan een foto van jou op onze website.

Dit mogen wij alleen doen als jij dat wil.

En als jij daar toestemming voor geeft.

Soms worden jouw persoonsgegevens langer bewaard.

Dit is dan wettelijk bepaald.

Wij bewaren jouw dossier 'Mijn Leven' 20 jaar.

Deze termijn gaat in beginsel in na de laatste wijziging in jouw dossier.

Dit is meestal kort nadat je uit zorg bent gegaan.

### Ben je minderjarig?

Dan begint deze termijn pas te lopen nadat je 18 jaar bent geworden.

Jouw persoonsgegevens worden dan dus bewaard tot je 39 jaar bent.

Soms is het nodig om jouw dossier langer dan 20 jaar te bewaren.

Bijvoorbeeld bij langlopende of terugkerende behandelingen.

### Krijg je onvrijwillige zorg?

Dan wordt jouw dossier 'Mijn Leven' ook 20 jaar bewaard.

Deze termijn gaat in vanaf het moment dat je uit zorg bent gegaan.

Facturen van de zorg en diensten die wij aan jou hebben geleverd moeten wij ook bewaren.

Dit doen wij 7 jaar vanaf de datum van de factuur.

## 12. Wat zijn jouw rechten?

Jouw persoonsgegevens zijn en blijven natuurlijk van jou.

Daarom mag je ons vragen om bepaalde dingen te doen met jouw persoonsgegevens.

Of juist niet te doen.

Welke rechten jij hebt als we het hebben over jouw persoonsgegevens vind je hieronder.

### Recht op informatie

Wij verwerken verschillende persoonsgegevens van jou.

Welke dit zijn heb je hierboven onder punt twee kunnen lezen.

Jij mag weten welke informatie wij over jou verwerken.

### Recht op inzage en kopie

Jouw persoonsgegevens leggen wij meestal vast in jouw dossier 'Mijn Leven'.

Jij mag zien welke persoonsgegevens wij van jou vastleggen.

Je mag ook vragen om een kopie hiervan.

Een kopie van jouw persoonsgegevens kun je gratis krijgen.

Als je meerdere kopieën wilt hebben, dan brengen wij wel kosten in rekening.

Voor de extra kopieën vragen wij € 0,20 per pagina.

Maar maximaal € 5,00 bij aantallen tot 100 pagina's.

En maximaal € 22,00 bij meer dan 100 pagina's.

### Recht op correctie en aanvulling

De persoonsgegevens die wij van jou gebruiken moeten wel kloppen.

Kloppen deze niet?

Vraag ons dan om deze aan te passen of aan te vullen.



## Recht op verwijdering

Wil je niet dat wij (bepaalde) persoonsgegevens van jou verwerken?

Dan mag je ons vragen deze te verwijderen.

Maar dit is niet altijd mogelijk.

Wij verwijderen jouw persoonsgegevens in ieder geval wel als:

- wij ze niet (meer) nodig hebben
- jij voor de verwerking jouw toestemming hebt gegeven en deze intrekt
- de verwerking van jouw gegevens onrechtmatig is.

## Recht op beperking

Alleen persoonsgegevens die wij echt nodig hebben gebruiken wij.

Gebruiken wij toch persoonsgegevens die niet (meer) nodig zijn?

Dan mag je ons vragen om dit niet meer te doen.

Wij stoppen dan met het gebruik hiervan.

## Recht op bezwaar

Wil je niet dat wij (bepaalde) persoonsgegevens van jou gebruiken?

Dan kun je hier soms bezwaar tegen maken.

Dit kan alleen als wij jouw gegevens gebruiken voor een gerechtvaardigd belang.

## Recht op intrekken toestemming

Heb je voor een bepaalde verwerking toestemming gegeven?

Dan mag en kun je jouw toestemming altijd weer intrekken.

## Recht op overdraagbaarheid

Je mag ons vragen om jouw persoonsgegevens in een digitaal bestand aan jou te geven.

Dit geldt alleen voor jouw persoonsgegevens die wij van jou hebben gekregen. Dus niet van iemand anders.

En persoonsgegevens die wij digitaal verwerken.

Je mag ook kiezen om dit aan iemand anders te laten geven, zoals een andere zorgverlener.

Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld bij ons uit zorg gaat.

### **Wil je een verzoek indienen om jouw rechten uit te oefenen?**

Dan kun je contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming.

De contactgegevens van onze functionaris voor gegevensbescherming vind je onder nummer 17 van deze privacyverklaring.

Inzage in jouw persoonsgegevens kun je ook vragen aan jouw zorgverlener of begeleider.

Nadat wij jouw verzoek hebben ontvangen krijg je zo snel mogelijk een reactie hierop.

Een reactie krijg je in ieder geval binnen vier weken.

Wij willen natuurlijk wel zeker weten dat een verzoek door jou wordt gedaan. Daarom kunnen wij jou vragen om je te identificeren.

Bijvoorbeeld door jouw identiteitsbewijs te zien.

Of door jou een paar vragen te stellen.

Jouw antwoorden kunnen wij dan controleren met jouw persoonsgegevens uit onze administratie.



## 13. Wat doen wij na het ontdekken van een datalek?

Gaat er iets niet goed met de beveiliging van jouw persoonsgegevens?  
Dan noemen we dat een datalek.

Als wij een datalek ontdekken, doen wij ons best om dit zo snel mogelijk te stoppen.

Wij nemen dan ook direct maatregelen.

Zo houden wij de schade zo klein mogelijk.

Levert het datalek een risico voor jou op?

Dan moeten wij het datalek doorgeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Dat is in Nederland de organisatie die toezicht houdt op privacy.

Bestaat er kans op ernstige gevolgen voor jou?

Dan informeren wij jou ook over het datalek.

Of jouw wettelijk vertegenwoordigers.

## 14. Verwijzingen en hyperlinks naar andere websites

Onze websites bevatten verwijzingen en hyperlinks naar externe websites.

Zo kunnen wij jou meer informatie aanbieden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor hoe deze andere websites met persoonsgegevens omgaan.

Op deze websites is hun privacybeleid van toepassing.

Als je deze websites bezoekt kun je daarom het beste eerst hun privacyverklaring lezen voordat je daar verder gebruik van maakt.

## 15. Wie is verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens?

Voor het gebruik van jouw persoonsgegevens is De Twentse Zorgcentra verantwoordelijk.

De Twentse Zorgcentra is gevestigd in Enschede en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer: 08094960. De contactgegevens van De Twentse Zorgcentra vind je hieronder:

### Contactgegevens:

Stichting De Twentse Zorgcentra

Postbus 2112

7500 CC Enschede

Telefoonnummer: 088 430 4000

Website: [www.detwentsezorgcentra.nl](http://www.detwentsezorgcentra.nl)

## 16. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring aan te passen. Wanneer deze gewijzigd wordt, plaatsen we een bericht op de website en in de nieuwsbrief.

Zo blijf je op de hoogte van eventuele wijzigingen hierin.

De meest actuele versie van onze privacyverklaring kun je steeds terugvinden op [www.detwentsezorgcentra.nl](http://www.detwentsezorgcentra.nl).

## 17. Vragen of klachten?

Heb je vragen of klachten over de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Neem dan contact op met onze functionaris voor gegevensbescherming. Onze functionaris voor gegevensbescherming is onafhankelijk. En controleert of wij goed met alle persoonsgegevens omgaan.

De Twentse Zorgcentra

T.a.v. meldpunt privacy

Welnaweg 100

7524 AK Enschede

Telefoonnummer: 06 53 83 34 38

E-mail: [meldpunt.privacy@detwentsezorgcentra.nl](mailto:meldpunt.privacy@detwentsezorgcentra.nl)

## 18. Klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Ben je niet tevreden over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan?  
Dan kun je een klacht indienen.

Dit kun je doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De Autoriteit Persoonsgegevens is de privacytoezichthouder van Nederland. De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens vind je hieronder:

Autoriteit Persoonsgegevens

Prins Clauslaan 60

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoonnummer: 070 888 8500

Fax: 070 888 8501

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)