



Doel van dit document

Dit privacy statement is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door TWB, Thuiszorg West-Brabant, gevestigd aan de Belder 2-4 te 4704 RK in Roosendaal hierna aan te duiden als TWB.

Verwerking van persoonsgegevens door Thuiszorg West-Brabant

Voor TWB is de bescherming van persoonsgegevens zeer belangrijk. TWB respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving worden behandeld. TWB streeft ernaar om de privacy van haar cliënten, medewerkers, partners en bezoekers zo goed mogelijk te waarborgen, of het nu gaat om het vastleggen of verstrekken van uw gegevens, of het voeren van een vertrouwelijk gesprek met uw zorgverlener(s) of uw leidinggevende.

TWB voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarom vinden wij het belangrijk om u als cliënt en/of bezoeker informatie te geven over:

- de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- de manier waarop wij dat doen;
- de verstrekking van gegevens aan anderen binnen of buiten Europa;
- hoe lang wij uw gegevens bewaren en;
- hoe wij deze gegevens beveiligen;
- uw rechten als betrokkene;
- bij wie u terecht kunt met vragen, verzoeken en klachten.

Wij vragen u deze informatie goed door te lezen.

Voor wie is dit document bestemd

Cliënten, medewerkers, partners en bezoekers.

Werkwijze

Verplichting om gegevens te verstrekken

U bent verplicht de door ons gevraagde gegevens te verstrekken als het voor ons nodig is die gegevens te verwerken. Hieronder leggen we uit waarom we uw gegevens nodig hebben, bijvoorbeeld om een overeenkomst met u aan te kunnen gaan, deze uit te voeren en/of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Wanneer u de gevraagde persoonsgegevens niet wilt verstrekken, dan kan dat bijvoorbeeld betekenen dat wij u niet in zorg (kunnen) nemen of wij geen arbeidsovereenkomst met u aan kunnen gaan.

De gegevens die wij van u verwerken

Wij verwerken alleen de volgende **gegevens** van u:

Cliënten

- Uw naam, voornamen, voorletters, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en andere gegevens die wij nodig hebben om met u te kunnen communiceren, zoals bijvoorbeeld uw e-mailadres;
- Uw cliëntnummer en polisnummer van uw zorgverzekeraar;
- Uw Burgerservicenummer (BSN). Gebruik van dit nummer is verplicht om veilig gegevens uit te wisselen met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de overheid en andere zorgaanbieders;
- Uw IBAN nummer (alleen wanneer wij gemaakte kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen);
- Gegevens over uw gezondheid. De gegevens gebruiken we voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening;

- Medicatielijsten om inzichtelijk te maken welke medicatie u had moeten ontvangen en of deze ook daadwerkelijk is ontvangen;
- Gegevens die van belang zijn voor de afhandeling van een klacht door u of uw contactpersoon;
- Gegevens om in contact te komen met uw contactpersoon, zoals naam, telefoonnummer en e-mailadres;
- Contactgegevens van uw huisarts, apotheker en andere behandelaars;
- andere gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de tussen u en ons gesloten zorgovereenkomst of van toepassing zijnde wettelijke bepaling.

De verwerking van bovenstaande gegevens gebeurt alleen voor één of meer van onderstaande **doelen**:

- Om met u te kunnen communiceren;
- Om met u een zorgovereenkomst aan te kunnen gaan;
- Voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening;
- Om veilig gegevens uit te kunnen wisselen met partijen die bijdragen aan het leveren van goede zorg aan u;
- Het vastleggen en declareren van de aan u geleverde zorg;
- Administratie van uw cliëntdossier;
- Om u uit te nodigen voor deelname aan een klanttevredenheidsonderzoek;
- Het uitvoeren van toepasselijke wetgeving, zoals bijvoorbeeld de WGBO en de Wkkgz.

Sollicitanten

- Uw naam, voornamen, voorletters, eventuele titel, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en andere gegevens die wij nodig hebben om met u te kunnen communiceren, zoals bijvoorbeeld uw e-mailadres;
- Gegevens over door u gevolgde en nog te volgen opleidingen, cursussen en stages;
- Gegevens over de functie waarnaar u solliciteert;
- Gegevens betreffende de aard en inhoud van uw huidige baan, en gegevens over de beëindiging van die huidige baan;
- Gegevens over de aard en inhoud van de vorige banen die u hebt gehad en over de beëindiging van die banen;
- Andere gegevens met het oog op het vervullen van de functie, die door u zijn verstrekt of die u bekend zijn;
- Andere gegevens die nodig zijn voor de uitvoering of toepassing van een wet.

De verwerking van bovenstaande gegevens gebeurt alleen voor één of meer van onderstaande **doelen**:

- De beoordeling van uw geschiktheid voor een functie die beschikbaar is of kan komen;
- De interne controle en de bedrijfsbeveiliging;
- Het kunnen aanbieden van een arbeidsovereenkomst;
- De uitvoering of toepassing van een wet.

Werknemers

Wij verwerken in de **personeelsadministratie** alleen de volgende **gegevens** van u:

- uw naam, voornamen, voorletters, eventuele titel, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en andere gegevens die wij nodig hebben om met u te communiceren, zoals bijvoorbeeld uw e-mailadres;
- BSN, VOG, loonbelastingheffing, BIG, Hepatitis paspoort, inschrijving kwaliteitsregister(s), ID bewijs, diploma's, bewijsdocumenten voor bepalen jubilea data;
- Uw IBAN nummer;
- Gegevens met het oog op het berekenen, vastleggen en betalen van uw salaris, vergoedingen en andere geldsommen en beloningen in natura aan u of ten behoeve van u;
- Een administratienummer dat geen andere informatie bevat dan bedoeld onder het eerste bolletje;
- Uw nationaliteit en geboorteplaats;
- Gegevens over door u gevolgde en nog te volgen opleidingen, cursussen en stages;

- Gegevens over uw functie of uw voormalige functie en gegevens over de aard, de inhoud en de beëindiging van uw arbeidsovereenkomst;
- Gegevens met het oog op de administratie van uw aanwezigheid op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht;
- Gegevens met het oog op de administratie van uw afwezigheid in verband met verlof, arbeidsduurverkorting, bevalling of ziekte, met uitzondering van gegevens over de aard van de ziekte;
- Gegevens die in uw belang worden opgenomen met het oog op uw arbeidsomstandigheden;
- Gegevens met het oog op (het organiseren van) de personeelsbeoordeling en de loopbaanbegeleiding, voor zover die gegevens bij u bekend zijn;
- Gegevens die nodig zijn voor de uitvoering of toepassing van een wet.

De verwerking van bovenstaande gegevens gebeurt alleen voor één of meer van onderstaande **doelen**:

- Het geven van leiding aan u;
- Het vaststellen en (laten) uitbetalen van uw salaris;
- Het geven van begeleiding tijdens verzuim;
- De behandeling van personeelszaken;
- Het regelen van aanspraken op uitkeringen in verband met de beëindiging van uw arbeidsovereenkomst;
- Het vaststellen van uw opleiding;
- Het vaststellen van de bedrijfsmedische zorg die voor u van toepassing is;
- Ten behoeve van het bedrijfsmaatschappelijk werk;
- De verkiezing van de leden van een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging;
- De interne controle en de bedrijfsbeveiliging;
- De uitvoering van een voor u geldende arbeidsvoorwaarde;
- Het opstellen van een lijst van data van verjaardagen van werknemers en andere feestelijkheden en gebeurtenissen;
- Het verlenen van ontslag;
- De administratie van de personeelsvereniging;
- Het innen van vorderingen. Hieronder wordt ook verstaan het uit handen geven van een vordering aan bijvoorbeeld een incassobureau of een deurwaarder;
- Het behandelen van geschillen en het laten uitvoeren van een accountantscontrole;
- Het verzenden van attenties of uitnodigen voor bedrijfsfeesten etc.;
- Het verzenden van interne communicatiemiddelen;
- De uitvoering of toepassing van een andere wet.

Wettelijke gronden voor de verwerking van uw persoonsgegevens

De wettelijke grondslag voor de hiervoor bedoelde doeleinden van verwerking is gelegen in:

- De door u gegeven toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG);
- Het op uw verzoek nemen van precontractuele maatregelen en / of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, bijv. de zorg- of arbeidsovereenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG);
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen (artikel 6 lid 1 sub c AVG);
- Het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen (artikel 6 lid 1 sub d AVG);
- De vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van uitvoering van het openbaar gezag (artikel 6 lid 1 sub e AVG); en/of,
- De behartiging van de gerechtvaardigde belangen van TWB of van een derde (artikel 6 lid 1 sub f AVG).

Uitleg gerechtvaardigde belangen

In sommige gevallen bestaat er geen wettelijke verplichting, een overeenkomst of gegeven toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens. In dat geval kan TWB zich beroepen op haar gerechtvaardigd belang. TWB kent de volgende doelen voor gerechtvaardigde belangen:

- Direct marketingdoeleinden, zoals u informeren over activiteiten van TWB;
- Beoordelen of u een geschikte kandidaat bent voor de functie (bij sollicitanten);
- Beveiliging van de gebouwen en eigendommen van TWB;
- Beveiliging en beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur aan derde(n). Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van de gasten wifi;
- Fraudepreventie. Controle op de logging informatiesystemen;
- Kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- Interne audits om de kwaliteit van de zorg te verbeteren;
- Wetenschappelijk (of historisch) onderzoek.

U kunt zich tegen deze verwerking verzetten op grond van het recht van bezwaar. Meer informatie over dit recht vindt u verderop in dit statement.

Doorgifte van uw persoonsgegevens

Wij gebruiken uw persoonsgegevens in principe alleen voor onszelf (de eigen bedrijfsvoering) in het kader van de zorgverlening en de (uitvoering van) de arbeids- of zorgovereenkomst. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor de doeleinden waarvoor deze gegevens door ons zijn verkregen. Het kan in sommige gevallen nodig zijn om uw gegevens door te geven aan anderen, zoals aan een partij die namens ons gegevens verwerkt of die bijdraagt aan het leveren van goede zorg aan u. Een paar voorbeelden:

Clïënt:

- Cliëntdossier: leveranciers van onze software waarin o.a. het cliëntdossier wordt bijgehouden en de planning wordt bijgehouden;
- Gemeente: bij wettelijke verplichte controle door de gemeente. De gemeente controleert of door TWB geen fraude wordt gepleegd;
- Ketenpartners: partijen die samen met ons bijdragen aan het leveren van goede zorg. Denk hierbij aan uw huisarts, apotheker of het ziekenhuis;
- Zorgverzekering: bij het declareren van aan u geleverde zorg. Maar ook bij wettelijk verplichte materiële controle door de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar controleert of door TWB geen fraude wordt gepleegd;
- Meetbureau: voor het uitzetten van het klanttevredenheidsonderzoek. De onderzoeken vinden anoniem plaats waarbij het meetbureau uitsluitend contactgegevens ontvangt.

Werknemer:

- Personeelsdossier: leveranciers van onze software waarin o.a. het personeelsdossier wordt bijgehouden en cursussen worden gegeven;
- Ziekte en re-integratie: gegevens worden verstrekt aan de bedrijfsarts en/of UWV en/of re-integratiebureaus;
- Een loonbeslag: gegevens worden verstrekt aan de deurwaarder;
- Pensioen: gegevens worden verstrekt aan het pensioenfonds;
- Accountant: gegevens worden verstrekt aan onze accountant. De accountant controleert of door TWB geen fraude wordt gepleegd;
- De belastingdienst: voor het afdragen van loonbelasting;
- Ministerie van Justitie: voor de verplichte VOG.

Met partijen die namens ons persoonsgegevens verwerken (de zgn. 'verwerkers'), sluiten wij (voor zover dit nodig is) verwerkingsovereenkomsten. Dit doen we zodat wanneer wij gegevens aan hen verstrekken, onder meer goed is vastgelegd dat zij deze gegevens ook goed beveiligen en zij tijdig melding bij ons moeten doen bij een (vermoeden van een) datalek.

Geautomatiseerde besluitvorming en profiling

TWB maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en / of profiling.

Het bewaren van uw persoonsgegevens

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. Wij nemen de wettelijke bewaartermijnen in acht, voor zover die er zijn. Gegevens kunnen door ons langer bewaard worden wanneer wij daar een gerechtvaardigd belang voor hebben (bijvoorbeeld wanneer er een juridische procedure loopt of is aangekondigd, en wij ons moeten kunnen verweren).

Het beveiligen van uw persoonsgegevens

De beveiliging van uw persoonsgegevens is bij ons geregeld door fysieke, administratieve, organisatorische en technische maatregelen. Wij kennen daardoor een passend beschermingsniveau. Dit is vastgelegd in ons informatiebeveiligingsbeleid. Wij stellen dit ook periodiek bij wanneer dit nodig is.

Personen die namens TWB toegang hebben tot uw gegevens zijn gehouden tot geheimhouding. TWB verlangt dezelfde technische en organisatorische maatregelen van haar verwerkers/partners en heeft dit vastgelegd in verwerkersovereenkomsten.

Uw rechten

Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, heeft u ook privacyrechten. Die respecteren wij natuurlijk. Wij zetten de rechten voor u op een rijtje:

Inzagerecht:

U heeft het recht de door TWB verwerkte persoonsgegevens in te zien. Cliënten kunnen hun zorgdossier inzien via Caren Zorgt. Werknemers kunnen hun dossier inzien via AFAS.

Correctierecht

U heeft het recht gegevens te laten wijzigen die feitelijk niet kloppen. **Let wel:** u kunt niet een functioneringsverslag of deskundigenoordeel laten corrigeren als u het daarmee oneens bent.

Verwijderingsrecht

U heeft het recht om in bepaalde gevallen uw gegevens te laten verwijderen. **Let wel:** wij hoeven hier geen gehoor aan te geven wanneer wij bij het (langer) bewaren van uw gegevens nog een gerechtvaardigd belang hebben, wanneer dit nodig is in verband met de uitvoering van uw zorg- of arbeidsovereenkomst of om te voldoen aan een wettelijke plicht.

Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar houdt in dat u vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen bepaalde verwerkingen van uw persoonsgegevens. U heeft dit recht bij alle verwerkingen die gebaseerd zijn op het gerechtvaardigd belang (zoals eerder uitgelegd) van TWB.

Wanneer u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens om u te informeren over activiteiten van TWB en soortgelijke verwerkingen dan zullen wij dit bezwaar altijd honoreren. Uw gegevens zullen vervolgens niet langer voor onze direct marketingdoeleinden worden gebruikt.

Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt in dat TWB tijdelijk uw gegevens niet verwerkt. U kunt dit recht invoeren in vier situaties:

1. In afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek;
2. Indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar u geen verwijdering wenst;
3. Indien TWB de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens wel nodig heeft voor de voorbereiding op een rechtszaak;
4. In afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht om de door u aan TWB verstrekte gegevens (terug) te ontvangen. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst, zoals de arbeidsovereenkomst of zorgovereenkomst. Het recht geldt bovendien alleen voor de gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor 'papier' verwerkingen). U bent vrij die gegevens vervolgens door te geven aan een andere partij. Mocht er een koppeling bestaan tussen onze systemen en de systemen van de partij waaraan u de gegevens wilt laten doorgeven, dan kunnen wij die doorgifte mogelijk direct namens u verzorgen. Informeer daarvoor naar de mogelijkheden.

Intrekken van toestemming

U heeft te allen tijde het recht een eenmaal gegeven toestemming in te trekken. Wij zullen de verwerking dan onmiddellijk staken. Het intrekken van de toestemming heeft geen terugwerkende kracht; alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven dus rechtmatig.

Uitoefening van de rechten

Het uitoefenen van de rechten is voor u in principe kosteloos behoudens misbruik. U oefent de rechten uit door contact op te nemen via de onderstaande contactgegevens.

Termijnen

Wij beantwoorden uw vraag of verzoek zo snel mogelijk en in ieder geval binnen vier weken. Als het ons meer tijd kost, dan informeren wij hierover binnen vier weken. Het kan zijn dat vanwege de complexiteit van het verzoek/vraag en/of het aantal verzoeken/vragen, de beantwoordingstermijn in totaal oploopt tot maximaal drie maanden.

Identificatie

Als u ons een vraag stelt of een verzoek doet, kunnen wij vragen om een bewijs van uw identiteit. Dit doen wij om te voorkomen dat wij uw persoonsgegevens aan een verkeerde persoon of organisatie versturen of verkeerde wijzigingen aanbrengen in uw persoonsgegevens.

Individuele afweging bij ieder verzoek

Er kunnen omstandigheden zijn die ervoor zorgen dat we aan een bepaald verzoek geen gehoor kunnen geven. Wij zullen ieder verzoek steeds per individueel geval beoordelen. Mochten wij aan een bepaald verzoek geen gehoor (kunnen) geven, dan zullen wij dit uiteraard gemotiveerd aan u kenbaar maken. U kunt vervolgens in dat geval eventueel de gang naar de rechter maken. Het recht van bezwaar tegen het gebruik van uw gegevens voor directe marketing doeleinden (zoals het informeren over de activiteiten van TWB) is wel absoluut. Afmeldingen voor onze commerciële uitingen worden dus hoe dan ook gehonoreerd.

Functionaris Gegevensbescherming

TWB heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving en adviseert TWB over de privacywetgeving. De FG is onafhankelijk en geniet wettelijke ontslagbescherming. De FG rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur van TWB. De FG is bovendien

de contactpersoon voor alle vragen die over privacy gaan, zowel voor u als betrokkenen als voor de toezichthouder. U vindt de contactgegevens van de FG onderaan dit privacy statement.

Vragen en contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming

Heeft u vragen over dit privacy statement of over ons privacybeleid, of wilt u een beroep doen op één van uw wettelijke rechten, dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via privacy@twb.nl.

Klachten

Heeft u een klacht over de wijze waarop TWB omgaat met uw persoonsgegevens, dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming via privacy@twb.nl. Komen wij er samen niet uit, dan staat het u vrij om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. De toezichthouder op de privacywetgeving is de Autoriteit Persoonsgegevens. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens via de website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Datum en aanpassing van de privacy statement

TWB behoudt zich het recht voor dit privacy statement aan te passen. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de website van TWB. Mocht er sprake zijn van een belangrijke wijziging, dan brengen wij u daarvan op de hoogte. Dit privacy statement is van **juli 2023**.

Terminologie en afkortingen

Een **persoonsgegeven** is elke informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Voor u betekent dit dat die informatie direct over u gaat of deze informatie naar u te herleiden is. Dit kan bijvoorbeeld over uw naam, geboortedatum en adres gaan, maar ook uw cliëntnummer of personeelsnummer.

Het **verwerken van persoonsgegevens** betreft alle handelingen die wij kunnen uitvoeren met uw persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen. Dit is dus een heel ruim begrip. Handelingen die er in ieder geval onder vallen, zijn: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.