

Inleiding

Welstee behandelt persoonsgegevens die door haar worden verwerkt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Welstee draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk, veilig en in overeenstemming met de toepasselijke (privacy)wetgeving worden behandeld.

Welstee streeft er naar om de privacy van haar bewoners, bezoekers en personeel zo goed mogelijk te waarborgen, of het nu gaat om het vastleggen, gebruik en het verstrekken van uw gegevens of het voeren van een vertrouwelijk gesprek met de zorgverleners. In dit document leest u op welke manier we de correcte verwerking van persoonsgegevens in onze organisatie hebben geborgd.

Waarvoor verwerkt Welstee uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden door Welstee verwerkt voor de volgende doeleinden:

- Het uitvoeren van de met u gesloten overeenkomst(en);
- Het voeren van de administratie alsmede andere interne beheersactiviteiten;
- Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen;
- Om u te informeren over nieuwe diensten en activiteiten van Welstee;
- Het afhandelen van informatieaanvragen;
- Het uitvoeren van (bewoner)tevredenheidsonderzoeken en marketingactiviteiten;
- Het verbeteren van de website en de dienstverlening van Welstee;
- Het verzenden van digitale nieuwsbrieven;
- Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht;
- Om eventuele klachten correct te behandelen.

Op grond waarvan mag Welstee deze persoonsgegevens verwerken?

Welstee mag uw persoonsgegevens verwerken omdat:

- u hiervoor toestemming hebt gegeven;
- dit nodig is voor de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst;
- dit nodig is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en/of;
- dit nodig is voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Welstee of van een derde.

Gerechtvaardigde belangen van Welstee kunnen zijn:

- Beveiliging van de gebouwen en eigendommen van Welstee;
- Beveiliging en beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur aan derde(n). Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van de gastenwifi;
- Fraudepreventie. Controle op de logging van informatiesystemen. Bijvoorbeeld het internetverkeer;
- Kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- Interne audits om de kwaliteit van de zorg te verbeteren;
- Wetenschappelijk (of historisch) onderzoek.

U kunt zich verzetten tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang door middel van het recht van bezwaar. Meer informatie over het recht van bezwaar vindt u verderop in deze privacyregeling.

Wie ontvangt uw persoonsgegevens?

Medewerkers van Welstee hebben inzage in uw persoonsgegevens. Daarnaast heeft Welstee een aantal organisaties ingeschakeld die werkzaamheden voor Welstee verrichten. Zo maakt Welstee gebruik van een organisatie die de ICT (onderhoud en beheer) verzorgt en een organisatie die bewonertevredenheidsonderzoek uitvoert. Voor al deze organisaties gelden dezelfde eisen en uitgangspunten zoals in deze privacyregeling zijn vastgelegd.

Is het noodzakelijk om persoonsgegevens aan Welstee te verstrekken?

Wanneer wij om persoonsgegevens vragen dan hanteert Welstee als uitgangspunt dat niet meer persoonsgegevens worden gevraagd dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden. Het verstrekken van persoonsgegevens is een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst met Welstee te sluiten. Indien u geen persoonsgegevens wenst te verstrekken, dan kunt u geen gebruik maken van onze zorgverlening en/of diensten.

Geeft Welstee gegevens door aan het buitenland?

Uw persoonsgegevens kunnen worden verwerkt binnen landen van de Europese Economische Ruimte (EER). Er vindt geen verwerking plaats van uw persoonsgegevens buiten de EER.

Maakt Welstee gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering?

Nee, Welstee maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard?

Welstee bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving. Op grond van artikel 7:454 BW worden persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst 15 jaar na vervaardiging daarvan bewaard, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit. Andere persoonsgegevens, waaronder financiële gegevens, worden maximaal 7 jaar na het einde van de zorgovereenkomst bewaard.

Hoe beveiligt Welstee uw persoonsgegevens?

Welstee heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige onrechtmatige vorm van verwerking. In dat kader zijn diverse maatregelen genomen waaronder encryptie van data, versleutelde communicatie en behandeling van de data als vertrouwelijke informatie. Personen die namens Welstee toegang hebben tot uw gegevens zijn gehouden tot geheimhouding, hetgeen is opgenomen in de desbetreffende overeenkomsten.

Welstee verlangt dezelfde technische en organisatorische maatregelen van de organisaties die in haar opdracht gegevens verwerken en heeft dit vastgelegd in verwerkersovereenkomsten.

Wat zijn uw rechten met betrekking tot de door Welstee verwerkte persoonsgegevens?

Op grond van de wet heeft u diverse rechten, deze worden hieronder kort toegelicht.

Inzagerecht

U heeft het recht de door Welstee verwerkte persoonsgegevens in te zien.

Correctie- en verwijderingsrecht

U heeft het recht uw gegevens te laten wijzigen of zelfs te laten verwijderen indien de gegevens niet (langer) juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is.

Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar houdt in dat u vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen bepaalde verwerkingen van uw persoonsgegevens.

Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden ook het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Welstee de verwerking van uw gegevens tijdelijk 'beviest'. U kunt dit recht invoeren in vier situaties:

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

Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht om de door u aan Welstee verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst. 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 organisatie.

Mocht er een koppeling bestaan tussen onze systemen en de systemen van de organisatie waaraan u de gegevens wilt laten doorgeven, dan kunnen wij die doorgifte mogelijk direct namens u verzorgen. Informeer daarvoor naar de mogelijkheden.

Privacyregeling (AVG)

Intrekken van toestemming

Indien wij uw gegevens verwerken op basis van uw toestemming dan 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 contactgegevens onderaan deze privacyregeling.

Termijnen

We doen ons uiterste best om uw vragen/verzoeken binnen een maand te beantwoorden. Mocht de beantwoording van uw vraag/verzoek meer tijd kosten, dan zullen wij u hierover binnen een maand informeren. Het kan zijn dat vanwege de complexiteit van de verzoeken en/ of het aantal verzoeken de beantwoordingstermijn in totaal oploopt tot drie maanden.

Identificatie

Welstee kan bij alle vragen / verzoeken om nader bewijs van uw identiteit vragen. Dit doet Welstee om te voorkomen dat persoonsgegevens aan de verkeerde partij worden verstrekt of dat ten onrechte wijzigingen worden aangebracht in de persoonsgegevens.

Individuele afweging bij ieder verzoek

We wijzen u er op dat de hiervoor beschreven rechten geen absolute rechten zijn. Er kunnen omstandigheden zijn die maken dat Welstee aan een verzoek geen gehoor kan geven, bijvoorbeeld als uw gegevens zijn of worden verwerkt op grond van een wettelijke verplichting.

Welstee zal ieder verzoek steeds op zijn eigen merites beoordelen. Mocht Welstee aan een bepaald verzoek geen gehoor (kunnen) geven, dan wordt dit uiteraard gemotiveerd aan u kenbaar gemaakt. U kunt zich vervolgens in dat geval tot de rechter wenden.

Het recht van bezwaar tegen gebruik van gegevens voor (direct) marketing doeleinden is wel absoluut. Afmeldingen voor onze commerciële uitingen worden dus hoe dan ook gehonoreerd.

Heeft Welstee een functionaris gegevensbescherming?

Welstee heeft geen functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld.

Registratie bewoners

Geen andere gegevens worden verwerkt dan:

- naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede bank- en girorekeningnummer van de betrokken bewoners;
- een administratienummer dat geen andere informatie bevat dan bedoeld onder a;
- gegevens als bedoeld onder a, van de ouders, voogden of verzorgers van minderjarige bewoners;
- gegevens als bedoeld onder a, van de gezins- of familieleden van de bewoners alsmede anderen die over het welzijn en de gezondheid van de bewoners worden ingelicht;
- andere bijzondere gegevens met het oog op de goede behandeling of verzorging van de bewoners;
- gegevens betreffende de gevolgde en te volgen behandeling van de bewoners, alsmede de verstrekte medicamenten of voorzieningen;
- gegevens betreffende het berekenen, vastleggen en innen van de vergoeding;
- gegevens betreffende de verzekering van de bewoner;
- andere gegevens noodzakelijk met het oog op de uitoefening van het beroep.

Registratie medewerkers

Geen andere gegevens worden verwerkt dan:

- naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede bank- of girorekeningnummer van de betrokkene;
- een administratienummer dat geen andere informatie bevat dan bedoeld onder a;

Privacyregeling (AVG)

- c. nationaliteit en geboorteplaats;
- d. gegevens als bedoeld onder a, van de ouders, voogden of verzorgers van minderjarige werknemers;
- e. gegevens met het oog op het berekenen, vastleggen en betalen van salarissen, vergoedingen en andere geldsommen en beloningen in natura aan of ten behoeve van de personen in dienst of werkzaam ten behoeve van de verantwoordelijke;
- f. gegevens met het oog op het berekenen, vastleggen en betalen van belastingen en premies ten behoeve van de betrokkene;
- g. gegevens, waaronder begrepen gegevens betreffende gezinsleden en voormalige gezinsleden van de betrokkenen, die noodzakelijk zijn met het oog op een overeengekomen arbeidsvoorwaarde;
- h. andere dan de onder a tot en met g bedoelde gegevens waarvan de verwerking wordt vereist ingevolge of noodzakelijk is met het oog op de toepassing van een andere wet.

Registratie via de websites van Welstee

In het kader van onze online dienstverlening legt Welstee gegevens vast. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u gebruik maakt van de mogelijkheid om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen via onze website en/of extranet. Hierdoor is het mogelijk dat u bepaalde persoonsgegevens van uzelf dient te verstrekken c.q. op eigen initiatief verstrekt. In die gevallen worden uw gegevens uitsluitend verwerkt om uw identiteit als (aan)vrager vast te stellen. Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij Welstee daartoe verplicht is op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of u hiermee heeft ingestemd.

Bezoekgegevens

Op onze website welstee.nl worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de bezoekers. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de meest bezochte pagina's, surfgedrag, tijdstip van bezoek, gebruikte browser, geografische regio van de bezoeker en de gebruikte zoekmachines. Deze gegevens worden gebruikt om de inrichting van de website te optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de website te zetten. Op deze wijze kan Welstee haar dienstverlening aan u verder optimaliseren.

Cookies

Sommige delen van de website van Welstee kunnen cookies bevatten. Cookies zijn kleine stukjes informatie (bestandjes) die een website op uw computer achterlaat. De website instrueert de webbrowser waarmee u websites bekijkt om deze cookies op uw computer op te slaan. Cookies worden niet gebruikt om persoonlijke informatie te verkrijgen noch op te slaan. Met het aanpassen van de instellingen van uw browser kunt u ervoor kiezen om alle cookies te accepteren, om op de hoogte te worden gebracht wanneer een cookie wordt geplaatst of om alle cookies te weigeren. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw browser.

Google Analytics

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de Analytics-dienst. Wij gebruiken deze dienst om inzicht te krijgen in hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar Google en door hen opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

Hyperlinks

Op de website van Welstee en op het extranet treft u een aantal hyperlinks aan naar andere websites. Welstee kan geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang door die partijen met uw gegevens. Lees hiervoor de privacyregeling, indien aanwezig, van de organisatie die u bezoekt.

Heeft u een klacht over de verwerking van persoonsgegevens door Welstee?

Als u een klacht heeft over de verwerking van persoonsgegevens door Welstee dan stellen we het op prijs om dat zo spoedig mogelijk van u te vernemen. We doen dan ons uiterste best om deze klacht op te lossen. Als u er met ons niet uit komt dan kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijziging van de privacyregeling

Welstee kan deze privacyregeling wijzigen. Deze wijzigingen worden bekend gemaakt via de website van Welstee. Welstee adviseert u daarom regelmatig deze privacyregeling te raadplegen voor een update.

Heeft u vragen?

U kunt natuurlijk ook altijd aan Welstee vragen stellen over de verwerking van uw persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen via onderstaande contactgegevens.

Hoe neemt u contact met Welstee op?

Voor vragen over deze privacyregeling en/of de verwerking van uw persoonsgegevens door Welstee kunt u contact met ons opnemen via 0541-280800.

Hoe handelt Welstee bij een datalek?

We spreken van een datalek als persoonsgegevens in handen vallen van derden die daar geen toegang toe zouden mogen hebben, denk aan:

- een hack van ons systeem;
- een verloren USB-stick of printje met bewonersgegevens;
- een brief of mail met gevoelige informatie naar de verkeerde persoon;
- een gestolen medisch dossier;
- een medewerker heeft onbevoegd toegang tot salarisgegevens van anderen;
- geen wachtwoord op je PC hebben of allemaal hetzelfde wachtwoord hebben;
- e-mail aan een groep natuurlijke personen niet via BCC sturen.

Maar ook wanneer bewonergegevens per ongeluk gewist worden of wanneer door een brand bewonergegevens verloren gaan is er sprake van een datalek.

Datalek melden

Als er veel en/of gevoelige gegevens gelekt of verloren zijn gegaan en als er een kans is op nadelige gevolgen voor de bescherming van deze persoonsgegevens, dan moet dit datalek gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Gevoelige gegevens zijn bijvoorbeeld BSN, geloof, financiële- en medische gegevens en wachtwoorden.

Een datalek, als daar aanleiding toe is, wordt gemeld bij de AP. Er is een protocol datalek opgesteld en opgenomen in het kwaliteitshandboek van Welstee.