
Privacy- en cookiebeleid

Terwille hecht veel waarde aan uw privacy. Als cliënt kunt u erop vertrouwen dat wij verantwoord omgaan met uw gegevens en ons inspannen om de kwaliteit van zorg te waarborgen. Wij informeren u graag over de persoonsgegevens die we van u verwerken, waarom we dat doen, hoe we de gegevens beveiligen en hoelang we ze bewaren. Tevens informeren we u over uw rechten als het gaat om het verwerken van uw persoonsgegevens.

Gebruik van persoonsgegevens

Als u bij Terwille wordt ingeschreven verwerken we uw persoons- en gezondheidsgegevens in ons elektronisch patiëntendossier (EPD). Bij persoonsgegevens gaat het om alle informatie die direct of indirect herleidbaar is tot een persoon. Denk daarbij aan normale persoonsgegevens: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, BSN, verzekeringsgegevens en bijzondere persoonsgegevens zoals informatie over uw gezondheid.

Terwille verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Ondersteuning en verbeteren van onze (anonieme en/of digitale) zorgverlening
- Het behandelen van een claim, (tucht)klacht of andere rechtsvordering
- Monitoring van incidentenafhandeling en bewaken van veiligheid
- Wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden
- Boekhouding
- (Digitaal) berichtenverkeer inzake uw behandeling
- Beheer van de telefonische hulpdienst
- Afspraakherinnering via sms

De gegevens die wij verwerken hebben we verkregen op basis van vrije en gerichte toestemming. Wij verwerken u gegevens omdat wij deze gegevens nodig hebben voor het aangaan van een behandelovereenkomst, omdat Terwille daartoe wettelijk verplicht is en/of dat dit noodzakelijk is voor uw vitale belang of dat van een ander.

Geautomatiseerde besluitvorming

Terwille maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming die gevolgen kunnen hebben voor personen. Een geautomatiseerde besluitvorming houdt in dat een computerprogramma of een computersysteem een besluit maakt.

Hoe zit het met privacy en het beroepsgeheim?

Alles wat u met uw hulpverlener bespreekt, valt onder het beroepsgeheim. De gesprekken zijn vertrouwelijk en de hulpverlener heeft een geheimhoudingsplicht. Uw behandelaar bespreekt uw situatie alleen in het behandelteam van Terwille, dit om u goede zorg te kunnen bieden.

Terwille deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met onderaannemers en ZZP'ers die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een

verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Terwille blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast mag informatie alleen aan andere instanties of derden worden gegeven met uw schriftelijke toestemming. Uw naaste familie en partner krijgen alleen informatie over u als u dat goed vindt. Ook tolken hebben een geheimhoudingsplicht.

Er zijn door de wet bepaalde uitzonderingen op deze privacyregels, o.a.:

- De ziektekostenverzekeraar krijgt een beperkt aantal gegevens. Indien u uw diagnose en zorgvraagtypering niet kenbaar wil maken, kunt u gebruik maken van een speciale privacyverklaring die u [hier](#) kunt downloaden.
- De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) krijgt eveneens een beperkt aantal gegevens. Ook hiervoor geldt dat u gebruik kunt maken van de bovengenoemde privacyverklaring.
- De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) heeft recht op gegevens als er een incident gemeld moet worden.
- De gemeente krijgt -in het kader van de Jeugdwet en de WMO 2015 – de vereiste gegevens om de wet uit te voeren, de rekening te kunnen betalen en om fraude te voorkomen.
- Audits en kwaliteitsvisitaties – kwaliteitstoetsing waarbij door een onafhankelijke steekproef een dossier kan worden beoordeeld op de kwaliteit van de zorg. Indien u hier bezwaar tegen hebt, kunt u dat bij uw behandelaar bekend maken.
- Bijzondere (nood)situaties zoals: suïcidegevaar of vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld, handelt Terwille conform de richtlijnen van de beroepsgroep en wettelijke regelingen, zoals de ‘Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ en de daaruit voortvloeiende kindcheck.

Daarnaast delen we wij de geanonimiseerde versie van uw vragenlijsten met de Stichting Benchmark GGZ. Dit doen wij om onder andere het effect van behandelingen in kaart te brengen. Mocht u hier bezwaar tegen hebben dan kunt u dit kenbaar maken bij uw behandelaar.

Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

Terwille bewaart uw persoonsgegevens alleen als die relevant is en als de wet ons daartoe verplicht. Wij hanteren voor cliëntgegevens de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar, tenzij u eerder verzoekt deze gegevens te vernietigen. In uitzonderlijke gevallen wordt een dossier langer dan 20 jaar bewaard als dat nodig is in het kader van goede hulpverlening.

Wie kan mijn dossier inzien?

Binnen Terwille hebben de medewerkers die betrokken zijn bij uw behandeling toegang tot uw dossier. Dit zijn naast de hulpverleners die u spreekt ook andere medewerkers van Terwille, bijvoorbeeld medewerkers met ondersteunende functies zoals het secretariaat. De hulpverlener die u zelf spreekt maakt daarnaast onderdeel uit van een breder team. Dit team bestaat naast uw eigen (regie)behandelaar uit andere hulpverleners, die in het kader van onder meer de kwaliteit en continuïteit van de zorg zo nodig meedenken. Indien nodig kunnen deze medewerkers (die niet standaard zijn geautoriseerd voor uw dossier) gebruikmaken van de knop ‘buiten autorisatie’. Met behulp van deze knop kunnen medewerkers inzage krijgen in (delen van) dossiers van cliënten waartoe zij vanwege hun functie (nog) niet standaard voor geautoriseerd zijn. Dit kan bijvoorbeeld worden gebruikt in het geval van medische noodzaak of urgente vervanging van uw (regie)behandelaar. Als een medewerker gebruik maakt van deze mogelijkheid, moet de

medewerker hiertoe een reden opgeven. Deze reden wordt vastgelegd in onze systemen en in uw dossier.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Terwille en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een andere, door u genoemde organisatie, te sturen.

In sommige gevallen mogen wij uw verzoek weigeren. Het kan zijn dat u ons vraagt gegevens te wissen die wij nog nodig hebben voor bijvoorbeeld financiële of belastingtechnische redenen of als bewijs bij klachten. Bij een verzoek om een dossier te vernietigen kan het in uitzonderlijke gevallen zijn dat wij uw verzoek in het kader van goede hulpverlening niet kunnen uitvoeren.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van u toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar kwaliteit@terwille.nl. Wij streven ernaar uw verzoek zo snel mogelijk af te handelen, maar in ieder geval binnen de wettelijke termijn van vier weken. Afhankelijk van de ingewikkeldheid van het verzoek kunnen wij dat termijn nog eens met twee maanden verlengen.

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Terwille neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons algemene telefoonnummer of via kwaliteit@terwille.nl

Internettechnologie

Terwille plaatst cookies waardoor alleen informatie over uw verblijf op de site gemeten (en geanonimiseerd opgeslagen) wordt. Deze informatie is niet herleidbaar tot de identiteit van u als website bezoeker. We gebruiken deze gegevens alleen om de effectiviteit van onze website te meten. Zie voor verdere informatie op onze website: www.terwille.nl/cookies.

Cameratoezicht

Onze organisatie maakt op bepaalde locaties gebruik van cameratoezicht. Dit gebeurt uitsluitend met het doel om de veiligheid van medewerkers, cliënten en eigendommen te waarborgen. Het cameratoezicht is gebaseerd op een gerechtvaardigd belang en voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Camerabeelden worden maximaal 14 dagen bewaard en zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers. Op locaties waar cameratoezicht plaatsvindt, zijn waarschuwingsborden geplaatst. Medewerkers zijn geïnformeerd over het toezicht en hun rechten. Voor vragen over het camerabeleid kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via privacy@terwille.nl.

Vragen of klachten

Indien u vragen heeft of het niet eens bent met de verwerking van uw persoonsgegevens dan kunt u contact op nemen met afdeling kwaliteit: kwaliteit@terwille.nl. Dit kan ook als u vermoedt dat er

mogelijk sprake kan zijn van een datalek. Mocht er sprake zijn van een datalek dan wordt dit conform de meldplicht datalekken opgepakt.

Daarnaast heeft u de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht over de verwerking van persoonsgegevens in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 11 februari 2026