



# VALCKENBORGH

ZORGVILLA - HEEZE

*Wonen onder de vleugels van zorg en aandacht.*



## Privacyverklaring Valckenborgh Zorggroep B.V.

Valckenborgh Zorggroep B.V.

Jan Deckersstraat 45, 5591 HP Heeze

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

Telefoonnummer: 040-4006359

E-mailadres algemeen: [info@zorgvillavalckenborgh.nl](mailto:info@zorgvillavalckenborgh.nl)

### 1. Persoonsgegevens en verwerking

#### 1.1 Voor wie geldt de privacyverklaring?

Deze privacyverklaring is van toepassing op al onze cliënten, onze medewerkers en andere betrokkenen. Daarnaast is deze privacyverklaring ook van toepassing wanneer u een bezoek brengt aan onze website, een voormalige cliënt bent en cliënt wil worden of wilde worden, maar dit uiteindelijk niet is gebeurd. Onze organisatie is (verwerkings)verantwoordelijke voor het verzamelen en gebruiken van uw gegevens.

#### 1.2 Persoonsgegevens en verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens van betrokkenen. Het begrip 'persoonsgegevens' wordt in de AVG beschreven als alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Persoonsgegevens zijn dus gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon.

Het begrip 'verwerken' is ruim. Hierbij kunt u denken aan het gebruiken, verzamelen, vastleggen, opslaan, wijzigen, raadplegen en verstrekken. Persoonsgegevens worden alleen met een wettelijke grondslag verwerkt.

#### 1.3 Categorieën persoonsgegevens

Valckenborgh Zorggroep B.V. verwerkt verschillende categorieën persoonsgegevens. Zo verwerkt Valckenborgh Zorggroep B.V. onder meer volgende persoonsgegevens van cliënten, websitebezoekers en medewerkers. Het verwerken van cliëntgegevens doen wij op grond van de behandelingsovereenkomst die wij met de cliënt aangaan, op grond van wettelijke verplichtingen en in bepaalde gevallen op grond van uw toestemming:

- Naam;
- Burgerservicenummer (BSN);
- Adres;
- Woonplaats;
- Geboortedatum;
- Burgerlijke staat;
- Identiteitsbewijsnummer;
- Verzekeringsgegevens;
- Verleende zorgproducten;
- Contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer).;
- Rekeningnummer.

Valckenborgh Zorggroep B.V. verwerkt tevens gezondheidsgegevens (zoals medisch (specialistische), gedrag gerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings- gegevens en overige gegevens met betrekking tot de dienstverlening). In ons elektronische systeem kunnen ook een zorgplan, contactmomenten en cliëntgegevens worden opgenomen.





In enkele gevallen leggen wij (pas)foto's vast; voor onze eigen registratie of om ergens te publiceren. Dit doen wij enkel op basis van toestemming. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de cliënt vastgelegd.

In het kader van onze online dienstverlening legt Valckenborgh Zorggroep B.V. gegevens vast. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen via onze website. Hierdoor is het mogelijk dat er bepaalde persoonsgegevens moeten worden verstrekt c.q. op eigen initiatief verstrekt. In die gevallen worden de gegevens uitsluitend verwerkt om de identiteit van de (aan)vrager vast te stellen.

Daarnaast kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies wanneer u onze website bezoekt. Cookies zijn kleine stukjes informatie (bestandjes) die een website op uw computer achterlaat. De website instrueert de webbrowser waarmee u websites bekijkt (bijvoorbeeld Internet Explorer of Chrome) om deze cookies op uw computer op te slaan.

#### **1.4 Grondslag en doeleinden**

Voor het verwerken van persoonsgegevens hebben wij een legitieme reden / grondslag nodig. De volgende wettelijke grondslagen zijn het meest relevant:

1. Wij verwerken persoonsgegevens om uitvoering te geven aan de behandelovereenkomst (of een andere overeenkomst die u met ons aangaat).
2. Wij verwerken persoonsgegevens om uitvoering te geven aan wettelijke verplichtingen (zoals de verplichting om het medisch dossier 20 jaar te bewaren, na de laatste wijziging in het dossier).
3. Wij verwerken persoonsgegevens in bepaalde gevallen met uw uitdrukkelijke toestemming. Toestemming voor de gegevensverwerking kan overigens altijd door u weer worden ingetrokken. Indien u niet akkoord gaat, of uw toestemming intrekt, kunnen we u in bepaalde gevallen niet goed van dienst zijn. Passende zorg kan enkel geleverd worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn. Bovendien zijn wij verplicht om een medisch dossier aan te leggen om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen. In dringende gevallen kan telefonisch toestemming gevraagd worden tot overleg, hetgeen vervolgens schriftelijk wordt vastgelegd. Zonder deze (telefonische) toestemming zal geen informatie verwerkt worden, tenzij de wet de zorgverlener daartoe verplicht (of er een andere uitzondering/grondslag geldt).
4. Wij verwerken persoonsgegevens voor ons gerechtvaardigd belang of van een derde. Hieronder verstaan wij het volgende:
  - Beveiliging van de gebouwen en eigendommen van Valckenborgh Zorggroep B.V.;
  - 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;
  - Bedrijfsbelangen;
  - Onderzoek van incidenten (zoals misbruik of agressiviteit).



Indien Valckenborgh Zorggroep B.V. een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, kan dit zonder toestemming worden gedaan. 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 Privacyverklaring.

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, te weten:

- Het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening;
- Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen;
- Het uitvoeren van (cliënt)tevredenheidsonderzoeken;
- Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht;
- Het afhandelen van informatieaanvragen;
- Externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar);
- Om nieuwbrieven te verzenden en te informeren over nieuwe diensten en activiteiten van Valckenborgh Zorggroep B.V.;
- Het vaststellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het voorkomen van incidenten en bijna-incidenten in de cliëntenzorg
- Het mede bewaken en bevorderen van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van medewerkers door melding, registratie en analyse van incidenten zoals ongevallen, bijna ongevallen en gevaarlijke situaties
- Het registreren van persoon / dienstverbandgegevens voor het aanmaken van salarissen en managementinformatie.
- Het aan- en afmelden van zieke medewerkers met betrekking tot Arbo-ondersteuning en aanvragen van uitkeringen inzake vangnetgevallen en WIA-uitkeringen. Tevens wordt via een geautomatiseerd systeem het ziekteverzuim inzichtelijk gemaakt.
- Het mede bewaken en bevorderen van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van medewerkers door melding, registratie en analyse van incidenten zoals ongevallen, bijna ongevallen en gevaarlijke situaties

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen, beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Enkel medewerkers die op basis van hun functie uw gegevens nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot persoonsgegevens, mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig. Dat regelen we door die medewerkers specifieke bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot een patiëntendossier, bijvoorbeeld bij spoedgevallen.

## **2. Wat doen we met uw gegevens en wie zijn (mogelijke) ontvangers van uw gegevens?**

### **2.1 Inschrijving**

Indien u zich bij ons inschrijft als cliënt moet u, zoals beschreven onder 1.3, uw BSN-nummer opgeven. Dat moeten wij op uw identiteitsbewijs controleren. Wij maken daarvan geen kopie of scan. Als dat aan de orde is, zullen wij u vragen naar uw dossier bij uw voorgaande zorgaanbieder.

### **2.2 Betaling**

Wij gebruiken uw gegevens om uw financier (zorgkantoren) of u een factuur te sturen voor de dienstverlening. Dat kan ook via een factoringbedrijf of administratiekantoor. Op de factuur staan uw NAW-gegevens en een specificatie van de dienstverlening. Deze facturen bewaren wij voor onze debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen



gegevens worden gedeeld met derden voor de incasso.

### **2.3 Zorgkantoor**

Wij kunnen uw gegevens uitwisselen de financier (zorgkantoren), indien van toepassing. Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen. Wij wisselen enkel de noodzakelijk gegevens uit. Deze financiers kunnen tevens gegevens opvragen van cliënten voor een controle. Afhankelijk van het soort onderzoek, kan het zo zijn dat wij de gevraagde gegevens moeten verstrekken (al dan niet met uw toestemming). Daarbij zullen wij de privacy van onze cliënten altijd voorop stellen.

### **2.4 Bezoek website**

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.

*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.*

De overige gegevens die worden vastgelegd van websitebezoekers worden niet aan derden verstrekt, tenzij Valckenborgh Zorggroep B.V. daartoe verplicht is op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of hiermee is ingestemd.

Ook worden op onze website [www.zorgvillavalckenborgh.nl](http://www.zorgvillavalckenborgh.nl) 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 Valckenborgh Zorggroep B.V. haar dienstverlening aan u verder optimaliseren.

### **Andere websites**

Op de website van Valckenborgh Zorggroep B.V. treft u een aantal hyperlinks aan naar andere websites. Valckenborgh Zorggroep B.V. kan geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang door die partijen met uw gegevens. Lees hiervoor de Privacyverklaring, indien aanwezig, van de organisatie die u bezoekt.

### **2.5 Melden incidenten**

In geval van een beveiligingsincident met uw persoonsgegevens, zullen wij dit in beginsel moeten melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en in bepaalde gevallen ook aan u. Dit is nader toegelicht onder 3.3.

### **2.6 Verwerker**



Voor haar bedrijfsvoering maakt Valckenborgh Zorggroep B.V. 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. De leverancier is dan een verwerker in de zin van de AVG. Daarvoor sluiten we met hen een verwerkersovereenkomst waarmee we de leverancier verplichten op een even zorgvuldige manier met persoonsgegevens om te gaan als Valckenborgh Zorggroep B.V. zelf.

Daarnaast is een verwerkersovereenkomst gesloten met een organisatie die de ICT (onderhoud en beheer) verzorgt voor Valckenborgh Zorggroep B.V. en een organisatie die cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoert. Valckenborgh Zorggroep B.V. blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Voor al deze organisaties gelden dezelfde eisen en uitgangspunten zoals in deze Privacyverklaring zijn vastgelegd.

Het kan noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met andere derden, zoals een administratiekantoor. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluiten wij eveneens een verwerkersovereenkomst af met deze partij, zodat uw privacy beschermd is.

### **3. Verplichtingen Valckenborgh Zorggroep B.V.**

#### **3.1 Beveiliging van de gegevens**

Valckenborgh Zorggroep B.V. neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen 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, zoals vastgelegd in de NEN 7510/7512/7513.

Onder andere de volgende beveiligingsmaatregelen zijn genomen door Valckenborgh Zorggroep B.V.:

- Alle leden en medewerkers van Valckenborgh Zorggroep B.V. hebben een geheimhoudingsverplichting en mogen in beginsel niets doorgeven aan anderen. Al onze medewerkers die cliëntgegevens verwerken of daarvan kennis nemen, hebben zich (al dan niet contractueel) verplicht tot geheimhouding;
- Wij geven geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER);
- Gegevens uit uw dossier worden slechts gedeeld met diegenen die bij de zorg zijn betrokken of wanneer u toestemming heeft gegeven voor het delen van die gegevens;
- De schriftelijke dossiers bewaren wij in een afsluitbare ruimte. Hiertoe hebben alleen de bevoegde personen toegang;
- Ook maken wij gebruik van encryptie van data, versleutelde communicatie en behandelen wij de data als vertrouwelijke informatie;
- Iedere zorgverlener mag alleen onder zijn/haar eigen account inloggen. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot een cliëntendossier, bijvoorbeeld bij spoedgevallen.

Naast de bovengenoemde organisatorische maatregelen nemen wij ook voldoende technische beveiligingsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Valckenborgh Zorggroep B.V. verlangt dezelfde technische en organisatorische maatregelen van de organisaties die in haar opdracht gegevens verwerken en heeft dit vastgelegd in verwerkersovereenkomsten.

#### **3.2 Verantwoordingsplicht**

Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij registers bij van verwerkingen.



### **3.3 Melden van incidenten**

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens - of wij vermoeden dat dit het geval is – (een incident / datalek) dan zullen wij dit binnen 72 uur melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dit incident op uw persoonsgegevens betrekking heeft en voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte. Daarnaast nemen wij schadebeperkende maatregelen en zullen wij het incident / datalek opnemen in ons datalekregister.

### **4. Bewaartermijn**

De hoofdregel is dat wij uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij ze hebben ontvangen. Daar zijn uitzonderingen op. Als er bijvoorbeeld sprake is van een wettelijke bewaartermijn, dan moeten wij ons daaraan houden. Zo geldt er een wettelijke bewaartermijn van 20 jaar voor medisch dossiers, vanaf de laatste wijziging in het dossier. Voor bepaalde (basis)administratie van medewerkers en financiële gegevens, geldt dat wij verplicht zijn om deze 5 of 7 jaar te bewaren.

Daarnaast geldt voor het medisch dossier dat in specifieke situaties, bijvoorbeeld als er een rechtszaak loopt of een ander er een aanmerkelijk belang bij heeft, wij de (medische) persoonsgegevens langer kunnen bewaren.

### **5. Waar heeft u recht op?**

Op grond van de AVG heeft u diverse rechten. Hierna lichten wij deze kort toe.

#### **Inzage- en afschriftrecht**

U heeft het recht de door Valckenborgh Zorggroep B.V. verwerkte persoonsgegevens in te zien. Zo heeft u ook recht op inzage in en een afschrift van uw medisch dossier. Persoonlijke werkaantekeningen vallen niet onder dit inzage-recht. Gegevens van derden zullen in beginsel onzichtbaar worden gemaakt. Verder heeft u recht op een (elektronisch) afschrift van uw dossier. U heeft ook recht op inzage in en afschrift van andere persoonsgegevens die wij van u verwerken.

Voor overleden cliënten geldt dat ook dan de privacy beschermd moet worden. Ook daarna hebben derden in beginsel geen recht op inzage in het dossier. Nabestaanden hebben alleen recht op inzage in bepaalde gevallen, zoals uitgewerkt in de WGBO.

#### **Correctie- en verwijderingsrecht**

U heeft het recht uw gegevens te laten wijzigen indien de gegevens niet (langer) feitelijk juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is. Tevens kunt u uw medisch dossier aanvullen. Bijvoorbeeld met een second opinion van een andere zorgaanbieder of uw eigen visie op een behandeling. Zorg er voor dat u wijzigingen in uw gegevens doorgeeft, bijvoorbeeld uw huisadres bij een verhuizing of wijziging van een telefoonnummer. Voor simpele wijzigingen kunt u gewoon naar ons bellen of mailen. Voor een complexer verzoek kunt u boven- en onderaan de verklaring vinden waar u een verzoek kunt indienen.

U heeft ook het recht te verzoeken de gegevens te (laten) verwijderen. Deze verwijdering is niet in alle gevallen mogelijk. Gelet moet worden op het aanmerkelijk belang van een ander om de gegevens te bewaren (denk aan een rechtszaak of erfelijkheid) en andere wettelijke voorschriften die zich verzetten tegen vernietiging.

#### **Recht van bezwaar**

Als u vindt dat Valckenborgh niet op de juiste manier omgaat met (de verwerking van) uw



persoonsgegevens, dan heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. In dat geval worden uw persoonsgegevens niet meer voor die doeleinden verwerkt.

### Recht op klagen

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens vragen we u hierover met ons contact op te nemen. Hoe dat in zijn werk gaat staat in onze klachtenregeling, deze kunt u op onze website vinden <https://www.zorgvillavalckenborgh.nl/klachten-en-geschillen/>

U heeft in dat geval daarnaast de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy. Hierbij kunt u gebruik maken van het meldingsformulier: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/meldingsformulier-klachten](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/meldingsformulier-klachten).

Twijfelt u of u een klacht wilt of kunt indienen bij de AP, neem dan eerst contact op met de AP via het gratis telefoonnummer 088 - 1805 250. Wij verwijzen u naar de website van de AP voor meer informatie met betrekking tot (de behandeling van) klachten:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/behandeling-van-klachten-door-de-ap>.

### Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden ook het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Valckenborgh Zorggroep B.V. 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 Valckenborgh Zorggroep B.V. 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.

### Overige rechten

U hebt tevens recht op informatie, recht op verzet tegen de gegevensverwerking, het recht op het verkrijgen van uw gegevens in elektronische vorm (overdraagbaarheid), het recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming (daarvan is geen sprake bij **Valckenborgh**) en het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken. Indien u uw toestemming intrekt, kunnen wij u mogelijk niet goed van dienst zijn.

### Uitoefening van de rechten

U oefent de rechten uit door een schriftelijk verzoek in te dienen via [info@zorgvillavalckenborgh.nl](mailto:info@zorgvillavalckenborgh.nl) of per brief die ook kan worden ingediend bij de zorgcoördinator. Om u daarbij te helpen, kunt u gebruik maken van de voorbeeldbrief van de AP die te raadplegen is middels de volgende link: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/voorbeeldbrieven-privacyrechten>

### Termijnen

We voldoen zo snel mogelijk, maar binnen één maand, (kosteloos) op uw verzoek. Wij kunnen deze termijn met 2 maanden verlengen indien (i) u een aantal verzoeken tegelijk indient en/of (ii) het complexe verzoeken zijn.

### Wijziging van de Privacyverklaring

Valckenborgh Zorggroep B.V. kan deze Privacyverklaring wijzigen. Deze wijzigingen worden bekend gemaakt via de website van Valckenborgh Zorggroep B.V. Valckenborgh Zorggroep B.V. adviseert u daarom regelmatig deze Privacyverklaring te





raadplegen voor een update.

### Heeft u vragen?

U kunt natuurlijk ook altijd aan Valckenborgh Zorggroep B.V. vragen stellen over de verwerking van uw persoonsgegevens. Ook kunt u hiervoor contact opnemen via onderstaande contactgegevens.

### Hoe neemt u contact met Valckenborgh Zorggroep B.V. op.

Voor vragen over deze Privacyverklaring en/of de verwerking van uw persoonsgegevens door Valckenborgh Zorggroep B.V. kunt u contact opnemen met:

Valckenborgh Zorggroep B.V.  
Jeroen Valkenburg  
Jan Deckersstraat 45  
5591HP Heeze

[jeroen@zorgvillavalckenborgh.nl](mailto:jeroen@zorgvillavalckenborgh.nl)

[www.zorgvillavalckenborgh.nl](http://www.zorgvillavalckenborgh.nl)

