

## Privacyverklaring Promove Rugzorg

### 1. Algemeen

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) schrijft voor hoe Promove Rugzorg om dient te gaan met uw privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze Europese wetgeving heeft Promove Rugzorg als verwerker van persoonsgegevens bepaalde plichten en u als eigenaar van deze gegevens bepaalde rechten. In de gezondheidszorg gelden er daarnaast specifieke regels op grond van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Middels deze privacyverklaring informeren wij u over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en WGBO.

### 2. Doel en reikwijdte

In deze privacyverklaring streven wij ernaar om op een heldere en transparant wijze uiteen te zetten hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. De inhoud van deze verklaring is van toepassing op alle verwerking en opslag van gegevens binnen onze praktijk in de breedste zin van het woord. Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle gegevens die herleidbaar (kunnen) zijn tot een natuurlijk persoon. Wij verwerken uw persoonsgegevens om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen, u waar nodig te kunnen informeren en onze dienstverlening aan u financieel af te handelen. Door het afnemen van zorg en het ondertekenen de behandelovereenkomst gaat u hiermee akkoord. Promove Rugzorg streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u met ons deelt. Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving.

### 3. Verwerking persoonsgegevens patiënten

3.1. U deelt uw persoonsgegevens met ons wanneer u zich bij ons aanmeldt als patiënt, tijdens uw consulten en waar anderszins relevant voor een optimale uitvoering van de zorg die u bij ons afneemt. Door gebruik te maken van de functionaliteit op onze website (contactformulier, bel mij terug en maak een afspraak) deelt u eveneens persoonsgegevens met ons. Wij gebruiken en bewaren uitsluitend de persoonsgegevens die u persoonlijk met ons deelt en die ons inziens relevant zijn voor onze dienstverlening aan u of die wij op grond van de geldende wet- en regelgeving verplicht zijn om te bewaren.

3.2. Afhankelijk van de dienst die u gebruikt verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

#### Algemene persoonsgegevens:

NAW gegevens, geslacht, geboortedatum, beroep, e-mailadres, telefoonnummer, IP-adres, gegevens van uw andere zorgverleners, datum en tijdstip van uw afspraken, betaalgegevens, naam van uw zorgverzekeraar, polisnummer van uw zorgverzekering, naam van uw huisarts en alle gegevens zoals door u ingevuld op het intakeformulier voorafgaande aan uw eerste consult.

#### Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens:

BSN, documentnummer van uw identiteitsbewijs en gegevens omtrent uw gezondheid.

3.3. Informatieplicht

Wij informeren u over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken wanneer u zich bij ons aanmeldt als patiënt voor reguliere behandeling of voor een screening.

- 3.4. Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:
- aanmaken en bijhouden van uw patiëntendossier;
  - inplannen van afspraken;
  - telefonisch, schriftelijk of elektronisch contact in het kader van onze dienstverlening naar u;
  - zorgverlening;
  - versturen van onze nieuwsbrief (voor welke u zich kan inschrijven in het intake formulier en voor welke u zich uit kan schrijven wanneer u dit wenst);
  - facturatie;
  - verbeteren van onze dienstverlening;
  - overige dienstverlening op uw verzoek.
- 3.5. Minderjarigen  
Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 18 jaar) indien daarvoor schriftelijke/impliciete toestemming is gegeven door een ouder, verzorger, voogd of anderszins wettelijke vertegenwoordiger.
- 3.6. Grondslag voor gegevensverwerking  
De behandelovereenkomst die u met ons aangaat door het ondertekenen van het intakeformulier vormt de juridische grondslag op basis waarvan wij rechtmatig uw persoonsgegevens mogen verwerken. Wij verwerken uw persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze behandelovereenkomst, zoals neergelegd in artikel 6 lid 1 sub b van de AVG. Daarnaast mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een ander gerechtvaardigd belang, bijvoorbeeld het informeren over actualiteiten of wijzigingen in onze dienstverlening, zoals neergelegd in artikel 6 lid 1 sub f van de AVG.
- 3.7. Bewaartermijn  
Wij zullen uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de in deze privacyverklaring beschreven doeleinden, tenzij dat nodig is op grond van een wettelijke verplichting. Voor het bewaren van uw medische gegevens hanteren wij de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar zoals voorgeschreven in de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst. Naast de WGBO houden we indien nodig ook rekening met bewaartermijnen die voortvloeien uit andere wetgeving.

Algemene communicatie (waaronder e-mailverkeer en contactformulieren) bewaren wij totdat wij zeker weten dat u tevreden bent met onze reactie en zes maanden daarna.

#### **4. Beveiligingsmaatregelen**

Teneinde de persoonsgegevens die wij verwerken zo goed mogelijk te beschermen hebben wij de volgende beveiligingsmaatregelen getroffen:

- Alle medewerkers die persoonsgegevens verwerken of hiervan anderszins kennisnemen hebben een contractuele geheimhoudingsplicht.
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen via een DPIA zoals omschreven in de AVG.
- Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig en/of wettelijk vereist.
- Alleen bevoegden hebben toegang tot (digitale) persoonsgegevens. Alle computers zijn hiertoe voorzien van een wachtwoord op individueel niveau en offline persoonsgegevens worden bewaard in een door middel van een code beveiligde ruimte.

- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen.
- Wij maken een back-up van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten.
- Voor dossiervorming maken wij gebruik van het programma Crossuite. Zowel uw persoonsgegevens als uw medische en financiële gegevens worden hierin verwerkt. Deze software is beveiligd met een gebruikersnaam, wachtwoord en gridcard op individueel niveau. Alle gegevens en documenten die worden opgeslagen in het patiëntendossier zijn versleuteld en derhalve alleen leesbaar vanuit Crossuite. Crossuite controleert een deel van uw persoonsgegevens aan de hand van de landelijke database van Vecozo middels een beveiligde verbinding.
- Onze website en mailserver zijn voorzien van een SSL-certificaat, zodat alle informatie die u per e-mail of via de website naar ons toe stuurt beveiligd is.
- U krijgt binnen 72 uur bericht van ons als er onverhoopt iets mis is gegaan met uw persoonsgegevens.

## **5. Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens in beginsel alleen aan derden indien u daar mondeling of schriftelijk of elektronisch toestemming voor heeft gegeven of wanneer dit noodzakelijk is voor een optimale uitvoering van de zorg die u bij ons afneemt. U kunt hierbij denken aan verslaglegging naar uw huisarts of een andere zorgverlener waar u onder behandeling bent en het delen van uw betaalgegevens met onze bank. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat we persoonsgegevens aan derden moeten verstrekken zonder uw toestemming omdat de geldende wet- en regelgeving ons dat voorschrijft.

## **6. Verwerking van persoonsgegevens door derden**

6.1. Met alle partijen die op eniger wijze toegang hebben tot (een deel van) uw persoonsgegevens, omdat zij deze gegevens voor en/of namens Promove Rugzorg verwerken, sluiten wij een zogenaamde verwerkersovereenkomst af. In deze overeenkomst maken wij met deze partijen (verwerkers) de nodige afspraken om er voor te zorgen dat uw privacy te aller tijden wordt gewaarborgd.

6.2. Overzicht van verwerkers

- Crossuite; software programma voor dossiervoering
- Zorgmail en secure e-mail;
- Vecozo;
- Edministratie, accountant;
- Google analytics, statistieken website;
- Active Campaign, leverancier o.a. nieuwsbrief software, 8-daagse challenge en ebook
- Smarter, beheerder website en e-mailserver;

## **7. Rechten van de patiënt**

- Bij het verwerken van uw gegevens handelen wij conform het gestelde in de AVG en WGBO.

- U kunt te aller tijden middels een schriftelijk verzoek inzicht krijgen in de persoonsgegevens die wij van u geregistreerd hebben.
- U heeft recht op een afschrift van de persoonsgegevens die wij van u registreren. Promove Rugzorg verstrekt dit afschrift na schriftelijk verzoek en behoudt zich het recht voor om hier een redelijke vergoeding voor te vragen.
- Indien u van mening bent dat de gegevens die wij van u hebben geregistreerd incorrect zijn dan kunt u ons schriftelijk verzoeken om deze gegevens aan te passen.
- U kunt ons te aller tijden schriftelijk vragen om (een deel van) uw persoonsgegevens te wissen of de toestemming tot verwerking van uw gegevens intrekken. Dit heeft mogelijk tot gevolg dat wij u niet langer optimale zorg kunnen bieden. Medische gegevens kunnen wij conform de WGBO pas na 20 jaar wissen.
- Verzoek om inzage, afschrift, wijziging, aanvulling, beperkt gebruik of verwijdering van uw persoonsgegevens kan door Promove Rugzorg geweigerd worden voor zover dit aantoonbaar noodzakelijk is ter bescherming van een aanmerkelijk belang van een ander (waaronder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van die ander) en/of in het geval dat dit verzoek in strijd is met de geldende wet- en regelgeving.
- Wanneer u een verzoek om inzage, afschrift, wijziging, aanvulling, beperkt gebruik of verwijdering van uw persoonsgegevens doet dient u zich te legitimeren, zodat wij er zeker van kunnen zijn dat het om uw eigen gegevens gaat.
- Indien u op enig moment van mening bent dat dit privacyreglement niet of onvoldoende wordt nageleefd door Promove Rugzorg, dan heeft u het recht om dit bij Promove Rugzorg kenbaar te maken.
- Indien u zichzelf niet kunt vertegenwoordigen, treedt de wettelijke vertegenwoordiger in uw plaats.

## 8. Verwerking persoonsgegevens zorgverleners

- 8.1. Voor de doeleinden als omschreven in lid 3 van dit artikel verwerkt Promove Rugzorg de volgende persoonsgegevens van zorgverleners:

Algemene persoonsgegevens:

NAW gegevens, praktijkgegevens, e-mailadres en telefoonnummer.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens:

AGB-code en zorgmail adres.

- 8.2. Wij gebruiken de persoonsgegevens van zorgverleners voor de volgende doeleinden:
- Uitwisselen van patiëntgegevens in het kader van de behandeling.

- 8.3. Grondslag voor gegevensverwerking:

Verwijzing en interdisciplinaire samenwerking die de kwaliteit van zorg voor de patiënt ten goede komen vormen de juridische grondslag op basis waarvan wij rechtmatig persoonsgegevens van andere zorgverleners mogen verwerken.

## 9. Verwerking persoonsgegevens medewerkers

- 9.1. Voor de doeleinden als omschreven in lid 3 van dit artikel verwerkt Promove Rugzorg de volgende persoonsgegevens van medewerkers:

Algemene persoonsgegevens:

NAW gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, bankgegevens en foto.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens:

AGB-code, BIG-nummer, BSN-nummer, kopie ID en de op het ID vermelde gegevens.

- 9.2. Wij gebruiken de persoonsgegevens van medewerkers voor de volgende doeleinden:
- Uitvoeren en naleven van de arbeidsovereenkomst.

- 9.3. Grondslag voor gegevensverwerking:

De arbeidsovereenkomst vormt de juridische grondslag op basis waarvan wij rechtmatig persoonsgegevens van medewerkers mogen verwerken.

- 9.4. Bewaartermijn

De persoonsgegevens van medewerkers worden door Promove Rugzorg niet langer verwerkt en geregistreerd dan de duur van de arbeidsovereenkomst en maximaal zes maanden daarna, tenzij dat nodig is op grond van een wettelijke verplichting..

## 10. Geautomatiseerde besluitvorming

Besluiten kunnen genomen worden door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar menselijke interactie (door bijvoorbeeld een medewerker van Promove Rugzorg) bij komt kijken. Promove Rugzorg maakt hier in beperkte mate gebruik van.

## 11. Google Analytics en cookies

- 11.1 Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de diensten op onze website gebruiken. Om uw privacy te waarborgen hebben wij een verwerkers-overeenkomst afgesloten met Google en wordt uw IP-adres nadrukkelijk niet opgeslagen in dit verband.

- 11.2 De website van Promove Rugzorg maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleinere tekstbestandjes die door de website tijdens het bezoek daarvan op uw apparaat (computer, tablet of smartphone) worden geplaatst. U kunt cookies weigeren via de instellingen van uw browser.

Promove Rugzorg maakt uitsluitend gebruik van functionele cookies en analytische cookies. Functionele cookies zijn cookies die noodzakelijk zijn om de website te kunnen laten functioneren. Daarnaast maakt Promove Rugzorg gebruik van analytische cookies die de kwaliteit en functionaliteit van de website meten. Deze analytische cookies verzamelen geen persoonsgegeven, maar uitsluitend geanonimiseerde statistische informatie, Promove Rugzorg maakt geen gebruik van advertentie-of tracking cookies.

### 11.3 Bewaartermijn

In onderstaande tabel is weergegeven hoe lang de cookies waar Google Analytics gebruik van maakt bewaard blijven.

| Cookies          | Definitie   | Vervaltijd | Info |
|------------------|---|------------|------|
| Google Analytics | De Google Analytics cookie wordt gebruikt om het gedrag van bezoekers te analyseren | 26 maanden |      |

**12. Verwijzingen naar websites van derden (via hyperlinks)**

Om u van dienst te zijn hebben wij op onze websites verwijzingen opgenomen naar websites van derden. Wij maken u er graag op attent dat wanneer u deze websites bezoekt, de voorwaarden uit de privacy verklaringen van deze derden van toepassing zijn. Wij raden u aan om de privacy verklaringen van deze websites te lezen voordat u gebruik maakt van de aangeboden diensten.

**13. Wijzigingen**

Deze privacyverklaring is voor het laatste bijgewerkt op 12 juni 2020. Wij behouden ons het recht voor om deze privacy- en cookieverklaring aan te passen. Deze wijzigingen zullen via onze praktijkwebsite bekend worden gemaakt. Wij raden u daarom aan om deze verklaring regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

**14. Klachten**

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan, dan gaan wij graag de dialoog met u aan. Wij streven er altijd naar om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Indien dit niet leiden tot een voor u acceptabele oplossing dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit persoonsgegevens. De contactgegevens vindt u op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

**15. Contactgegevens**

Indien u na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens:

Promove Rugzorg  
Daendelstraat 40A  
5018 ES Tilburg  
06 – 2151 3717  
[info@promoverugzorg.nl](mailto:info@promoverugzorg.nl)