

1. Inleiding en contact

Kloek Zorg B.V., statutair gevestigd aan Europaplein 10, 2408 GX Alphen aan den Rijn, is (verwerkings)verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van alle locaties zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Wij verwerken onder andere medische gegevens van onze bewoners. Vanwege de gevoeligheid van deze gegevens hebben wij privacy hoog in het vaandel staan. In deze privacyverklaring kunt u lezen welke persoonsgegevens wij verwerken en waarvoor. Tevens staat in de privacyverklaring opgenomen welke rechten u heeft. Deze privacyverklaring geldt in eerste instantie voor onze bewoners, maar ook voor anderen waarvan wij persoonsgegevens verwerken. Deze privacyverklaring geldt daarnaast voor al onze locaties.

Mocht u vragen hebben of uw rechten willen uitoefenen, dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming. Deze is te bereiken via info@kloek.nu of u bellen met 085-3031245.

2. Wat betekent verwerken?

Het begrip “verwerken” zult u vaak zien terugkomen in onze privacyverklaring. Om die reden willen eerst stilstaan bij de definitie van “verwerken”. Verwerken is een ruim begrip en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken aan derde partijen van uw persoonsgegevens. Dit zijn dus alle mogelijke handelingen met uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over u zeggen of die tot u te herleiden zijn. Denk hierbij aan uw naam en adres, maar ook uw medische gegevens.

3. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Om goede zorg te kunnen verlenen verwerken wij persoonsgegevens van u, waaronder ook medische gegevens. Zo zijn wij ook verplicht om een medisch dossier aan te leggen en te bewaren. De verwerking is bijvoorbeeld ook noodzakelijk om de facturatie te verzorgen.

Omdat wij niet alle diensten zelf leveren, maar voor sommige diensten andere dienstverleners inschakelen, is het soms nodig om gegevens te delen. Wij doen dit enkel met uw toestemming en verstrekken slechts de persoonsgegevens die van belang zijn voor die dienstverlening.

Wij houden ons bij de verwerking van uw persoonsgegevens steeds aan onze wettelijke verplichtingen, waaronder op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (“**WGBO**”) en de Algemene verordening gegevensbescherming (“**AVG**”).

4. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

4.1. "Gewone" persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Soms krijgen wij uw persoonsgegevens van andere organisaties of zorgverleners. De verwerking van de persoonsgegevens kan per geleverde dienst verschillen. Bepaalde gegevens van bewoners nemen wij op in het medisch dossier. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij kunnen verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Geboorteplaats;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Gegevens over online gedrag en voorkeuren, zoals een IP-adres;
- Bankrekeningnummer;
- Verzekeringsgegevens;
- Burgerservicenummer;
- Identiteitsbewijs.

4.2. Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens

Wij verwerken in ieder geval de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- Gegevens met betrekking tot de gezondheid, waaronder medicatie- en behandelgegevens en overige gegevens die betrekking hebben op het verlenen van zorg.

5. Met welk doel en op basis waarvan wij uw persoonsgegevens verwerken

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen voor het doel waarvoor deze aan ons beschikbaar zijn gesteld of waarvoor deze door ons zijn verzameld. Zo verwerken wij uw persoonsgegevens onder andere voor de volgende doelen:

- (Financiële) administratie;
- Levering van producten en diensten, zoals de zorgverlening;
- Marketing en communicatie;
- Op basis van wettelijke verplichtingen, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

Wij mogen echter niet zomaar persoonsgegevens van u verwerken. Daar hebben wij een legitieme reden voor nodig. De grondslag voor de verwerking van de gegevens verschilt per categorie. Vaak vloeit dit voort uit de behandelingsovereenkomst of een wettelijke verplichting. Soms is dit gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming. Het is van belang om te weten dat u uw toestemming op elk moment kan intrekken. Indien u niet akkoord gaat, of uw toestemming intrekt, kunnen we u echter niet goed van dienst zijn. Passende zorg kan enkel geleverd worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn. Zoals eerder benoemd, zijn wij verplicht om een medisch dossier aan te

leggen om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen.

6. Toegang tot uw persoonsgegevens

6.1. Wie inzage heeft in de persoonsgegevens

Alle persoonsgegevens die Kloek verwerkt zijn in beginsel slechts toegankelijk voor onze medewerkers, voor zover zij die persoonsgegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun functie en werkzaamheden. De gegevens van bewoners kunnen bijvoorbeeld ook toegankelijk zijn voor hun (bevoegde) wettelijk vertegenwoordigers. In bepaalde gevallen worden persoonsgegevens gedeeld met derden. Zie daarvoor onderstaande toelichting.

6.2. Delen van persoonsgegevens met derden

Wij geven in beginsel geen persoonsgegevens door aan landen of organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast verkoopt Kloek uw gegevens niet aan derden.

Het kan onder omstandigheden noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden. Persoonsgegevens worden dan uitsluitend verstrekt indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Daarnaast verstrekken wij alleen de noodzakelijke gegevens. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkingsovereenkomst zodat uw privacy beschermd is. Kloek blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Wij kunnen persoonsgegevens delen met de volgende organisaties:

- Zorgverzekeraars en zorgkantoren. Zo kunnen wij in het kader van een controle verplicht zijn om (de gevraagde) persoonsgegevens te verstrekken;
- Justitiële/handhavende/toezichthoudende instanties, bijvoorbeeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens in geval van een datalek;
- Dienstverleners die voor Kloek werken, waaronder bijvoorbeeld in het kader van de financiële ondersteuning;
- Andere zorgverleners. Dit doen wij alleen indien u hiervoor toestemming heeft gegeven (of de zorgverlener betrokken is bij de zorgverlening) en de verstrekking noodzakelijk is voor de zorgverlening. Indien het niet mogelijk is uw toestemming te vragen of in levensbedreigende situaties, wordt een afweging gemaakt of het verstrekken van persoonlijke gegevens noodzakelijk en verantwoord is.

7. Hoe lang wij persoonsgegevens bewaren

Kloek bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Voor sommige persoonsgegevens gelden wettelijke bewaartermijnen. Zo zijn zorgaanbieders verplicht om medische dossiers 20 jaar te bewaren na de laatste wijziging in het dossier. Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen en u niet langer bewoner bij ons bent, worden de gegevens vernietigd. Indien u bewoner blijft, bewaren wij de persoonsgegevens in het kader van de zorgverlening.

8. Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies. Kloek gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Concreet verwerken wij via de website de volgende gegevens voor optimalisatie en monitoring:

- IP-adres;
- Tijdstip, datum van eerste bezoek en een uniek ID (vervaltijd 2 jaar);
- Starttijd per pagina, bezoekduur en aantal bezochte pagina's (vervaltijd 30 minuten na laatste interactie);
- Aantal sessies op de website en de verkeersbron (vervaltijd 6 maanden).

9. Wat zijn uw rechten?

9.1. Overzicht rechten en verzoek

U heeft het recht om uw persoonsgegevens **in te zien** en daar een **afschrift** van te ontvangen. Dit geldt bijvoorbeeld voor uw medisch dossier. Ook heeft u het recht om (onjuiste) persoonsgegevens te laten **corrigeren**. Hiervoor is ook van belang dat u wijzigingen in uw persoonsgegevens steeds aan ons doorgeeft. Daarnaast heeft u het recht uw persoonsgegevens te laten **verwijderen**. In bepaalde gevallen is deze verwijdering niet mogelijk, indien er een aanmerkelijk belang is van een ander of een wettelijke plicht die zich hiertegen verzet.

Verder heeft u het recht om **bezwaar** te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Kloek, het recht op **informatie**, het recht op **verzet** ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens 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 ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

U kunt een verzoek tot uitoefening van deze rechten sturen naar info@kloek.nu. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.

Kloek wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-a-p>

9.2. Geautomatiseerde besluitvorming

Kloek neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Kloek) tussen zit.

10. Beveiliging van uw persoonsgegevens

10.1. Toegang en geheimhouding

Kloek neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende organisatorische en technische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Voor toegang van derden verwijzen wij u naar paragraaf 6.2.

Wij gaan zodoende zeer zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Al onze medewerkers die toegang hebben tot uw medisch dossier hebben een geheimhoudingsverplichting. Kloek hanteert een strikt autorisatiesysteem voor de toegang tot de persoonsgegevens. Zo mag iedere medewerker alleen onder zijn/haar eigen account inloggen waarbij gewerkt wordt met tweefactor-authenticatie. Ook zijn de bedrijfsruimtes beperkt toegankelijk en beveiligd. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot een patiëntendossier, bijvoorbeeld bij spoedgevallen. Verder nemen wij de nodige andere (technische) beveiligingsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@kloek.nu.

10.2. Overzicht beveiligingsmaatregelen

Kloek heeft onder andere de volgende maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen: • Alleen de functionarissen die de gegevens nodig hebben voor hun taakuitvoering zijn geautoriseerd om de gegevens op te vragen;

- Beveiligingssoftware, zoals een virusscanner en firewall;
- SSL. Wij versturen uw gegevens via een beveiligde internetverbinding. Dit kunt u zien aan de adresbalk 'https' en het hangslotje in de adresbalk.

10.3. Datalekken

Indien sprake is van een datalek, zullen wij deze (binnen 72 uur na ontdekking daarvan) melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit tenzij het niet waarschijnlijk is dat het datalek leidt tot een risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. Daarnaast melden wij het datalek aan de betrokkenen zelf (zoals de bewoners), indien het datalek een hoog risico voor hun rechten en vrijheden met zich brengt. Wij nemen het datalek altijd op in ons datalek register.

Vragen?

Indien u gebruik wilt maken van een van uw rechten of nog vragen heeft kunt u contact opnemen met info@kloek.nu.