

# Verklaring bescherming persoonsgegevens klanten

Annenborch neemt de beveiliging en bescherming van persoonsgegevens van haar klanten serieus. Wij gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met uw persoonsgegevens om en houden ons hiermee uiteraard aan de privacywetgeving. Deze verklaring is bedoeld voor alle klanten van Annenborch, gevestigd op De Hoef 100, 5242 CN in Rosmalen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41080557. In deze verklaring leggen wij uit hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

## 1. Wat zijn persoonsgegevens?

Een persoonsgegeven is alle informatie die over een persoon gaat, zoals naam, adres of een foto. Ook informatie die te herleiden is naar een persoon, is een persoonsgegeven. Je kunt bijvoorbeeld met postcode én huisnummer al achterhalen waar iemand woont. Je hebt ook bijzondere persoonsgegevens, zoals de privacywet deze noemt. Dit zijn gevoelige gegevens en die krijgen extra bescherming. Informatie over gezondheid, ras, seksuele voorkeur en godsdienst zijn voorbeelden van gevoelige persoonsgegevens. Bij Annenborch verwerken we veel gezondheidsgegevens en wij hebben daarom een grote verantwoordelijkheid om deze bijzondere persoonsgegevens goed te beschermen.

## 2. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Om u goed te kunnen helpen (de juiste zorg- of dienstverlening aan te kunnen bieden), hebben wij een aantal persoonsgegevens van u nodig. Bijvoorbeeld uw naam, geboortedatum en gezondheids- en medicatiegegevens. Deze persoonsgegevens leggen wij vast in uw (aanmeld) dossier.

## 3. Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Om met u contact op te nemen per telefoon, post of e-mail. Bijvoorbeeld als we een reactie willen geven op een vraag die u heeft gesteld of om een afspraak te bevestigen;
- Om uw aanmelding te kunnen verwerken en te beoordelen of wij de juiste zorg- en dienstverlening aan u kunnen aanbieden;
- Om u (tijdelijk) op een wachtlijst te plaatsen;
- Om uw goede zorg te kunnen verlenen of te kunnen ondersteunen. Uw persoonsgegevens worden in uw dossier opgeslagen. In uw dossier staan de gegevens die wij nodig hebben voor de zorg- en dienstverlening. Dit zijn bijvoorbeeld uw gezondheidsgegevens, verzekeringsgegevens, BSN en rapportages die gemaakt worden uw begeleiders/ondersteuners;
- Om kosten te declareren bij zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten of andere instanties;
- Om hulpmiddelen voor u te kunnen aanvragen;
- Om klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren;
- Om (interne) kwaliteitscontroles (audits) uit te voeren om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren;
- Om onze nieuwsbrief en/of huisblad aan u te versturen.

## 4. Wanneer mogen wij uw gegevens verwerken?

Wij mogen alleen uw gegevens verwerken als daarvoor een geldige rechtsgrond is. De rechtsgronden waarvoor wij uw gegevens verwerken staan in de wet. Dit zijn:

- U hebt ons schriftelijk toestemming gegeven om uw gegevens te verwerken. Uw toestemming bewaren wij in uw (elektronisch) cliëntdossier.
- Wij verwerken uw gegevens, omdat dit nodig is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst die u met ons hebt afgesloten.
- Wij verwerken uw gegevens op basis van een wettelijke verplichting.
- Wij verwerken uw gegevens om de gerechtvaardigde belangen van Annenborch of van derden te behartigen. Om deze reden maken wij soms gebruik van cameratoezicht om onze gebouwen en eigendommen te beschermen. Wij geven duidelijk aan waar wij gebruikmaken van deze camera's.

## 5. Kunt u uw toestemming intrekken?

U kunt uw toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens intrekken. Dit geeft u aan bij uw zorgmedewerker/ begeleider of door contact op te nemen met onze klantenadministratie bereikbaar via 073-8519600. Als het intrekken van uw toestemming niet strijdig is met uw inschrijving en het de primaire zorgverlening niet in de weg staat, dan staken wij de verwerking direct. Het intrekken van de toestemming kan niet met terugwerkende kracht plaatsvinden. Alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden, blijven bestaan.

## 6. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Soms delen wij uw persoonsgegevens met andere partijen. Bijvoorbeeld omdat wij dit verplicht zijn op basis van een wet, dit nodig is om de met u afgesloten zorg- of dienstverleningsovereenkomst goed te kunnen uitvoeren, of omdat u hiervoor (schriftelijk) toestemming voor heeft gegeven. Wij kunnen u persoonsgegevens verstrekken aan de volgende partijen:

- Gemeenten, voor het doorsturen van declaraties en berichten over de ontvangen zorg (Wmo).
- Zorgkantoren, voor het doorsturen van declaraties en berichten over de ontvangen zorg (Wlz/Zvw).
- Zorgverzekeraars, voor het doorsturen van declaraties en berichten over de ontvangen zorg (Zvw).
- Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), voor het vaststellen van uw indicatie.
- Met de Cliëntenraad van Abrona.
- Andere zorgorganisaties, als dit is om uw zorg-/dienstverleningsovereenkomst uit te voeren of omdat u hiervoor (schriftelijk) toestemming hebt gegeven.
- Met vrijwilligers, indien dit noodzakelijk is om werkzaamheden uit te kunnen voeren.
- Overige partijen wanneer dit noodzakelijk is ter uitvoering van de zorg- of dienstverleningsovereenkomst, of omdat u ons hiervoor (schriftelijk) toestemming heeft gegeven.

Wij delen uw persoonsgegevens niet met organisaties in landen buiten de Europese Economische ruimte (dit zijn de EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland).

## 7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel van de verwerking. Soms bewaren wij uw gegevens langer om te voldoen aan een wettelijke bewaarplicht. Uw zorgdossier bewaren wij 20 jaar. Dit is vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Na afloop van de bewaartermijn vernietigen wij de gegevens.

## 8. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Wij hebben maatregelen genomen om uw persoonsgegevens goed te beveiligen tegen verlies of diefstal. Ook zorgen wij ervoor dat uw gegevens alleen worden verwerkt door personen of organisaties die wij hiervoor specifiek toegang hebben gegeven. Al onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van uw persoonsgegevens. Van organisaties met wie wij uw gegevens delen, eisen wij dat zij dezelfde beveiligingsmaatregelen nemen. Dit leggen we vast in een overeenkomst die wij met deze organisaties afsluiten.

## 9. Welke rechten heeft u?

De privacywetgeving geeft u een aantal rechten. Deze staan hieronder.

### Inzagerecht

U mag de persoonsgegevens die wij van u verwerken inzien. Klanten die zorgverlening ontvangen door Annenborch kunnen hun zorgdossier inzien via het cliëntportaal. Toegang tot het cliëntportaal vraagt u aan bij uw zorgmedewerker of de klantenadministratie.

### Recht op rectificatie en wissing

U mag ons vragen om de persoonsgegevens, die wij van u verwerken, te wijzigen en aan te vullen. Ook mag u aan ons vragen uw gegevens te verwijderen. Wij verwijderen uw gegevens als aan een aantal wettelijke voorwaarden is voldaan. Bijvoorbeeld als uw persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij deze gegevens verzameld hebben. Of als u uw toestemming heeft ingetrokken.

### Recht op beperking

U mag in sommige gevallen ons vragen het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken. Dit betekent dat wij tijdelijk uw gegevens niet mogen verwerken. Dit kan:

- als u wacht op de beoordeling van een correctieverzoek
- uw gegevens eigenlijk verwijderd moeten worden, maar u wilt dit niet
- wij uw gegevens niet langer nodig hebben, terwijl u de gegevens nog wel nodig hebt voor het voorbereiden van een rechtszaak
- u wacht op de beoordeling van een bezwaar

### Recht van bezwaar

U mag vanwege uw specifieke situatie bezwaar maken als u het er niet mee eens bent dat wij bepaalde persoonsgegevens van u verwerken.

### Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U mag uw persoonsgegevens overdragen naar een andere organisatie (dataportabiliteit). Dit geldt alleen voor digitale persoonsgegevens, die wij óf met uw toestemming óf vanuit uw zorgovereenkomst verwerken. Wij zijn verplicht om de gegevens in een gangbaar bestandsformaat te geven, zodat u deze kunt doorgeven aan een andere zorgverlener. Ook is het mogelijk dat wij op uw verzoek de digitale gegevens aan de andere zorgverlener in een gangbaar formaat doorsturen.

## 10. Hoe maakt u gebruik van uw privacyrechten?

Om gebruik te maken van uw rechten kunt u dit aangeven bij uw zorgmedewerker/ begeleider of door contact op te nemen met de klantenadministratie bereikbaar via telefoonnummer 073-8519600. Wij beantwoorden uw vraag of verzoek zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen de

wettelijke termijn van een maand. Als het ons meer tijd kost, dan informeren wij u hierover ook binnen de wettelijke termijn van een maand.

Als u een verzoek doet, kunnen wij vragen om nader bewijs van uw identiteit. Dit doen wij om te voorkomen dat we uw persoonsgegevens aan een verkeerde persoon of organisatie versturen of verkeerde wijzigingen aanbrengen in uw persoonsgegevens.

### **11. Functionaris Gegevensbescherming**

Wij hebben een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG is onafhankelijk en houdt toezicht op het naleven van de privacywetgeving door Annenborch en adviseert Annenborch over de privacywetgeving.

### **12. Waar kunt u terecht met vragen en klachten?**

Heeft u vragen over deze verklaring bescherming persoonsgegevens of over ons privacybeleid? Dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming bereikbaar via telefoonnummer **073-8519600** of via e-mail: [privacy@annenborch.nl](mailto:privacy@annenborch.nl). Wit u een beroep doen op één van uw wettelijke rechten, dan kunt u dit aangeven bij uw zorgmedewerker/ begeleider of contact opnemen met onze klantenadministratie bereikbaar via telefoonnummer **073-8519600**.

Ook als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming. De Functionaris Gegevensbescherming neemt dan contact met u op. Als u er samen niet uitkomt, dan kunt u op grond van de privacywetgeving ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **13. Hoe gaan we om met wijzigingen in onze verklaring?**

Wij kunnen deze verklaring bescherming persoonsgegevens wijzigen. De meest actuele versie plaatsen wij op onze website. Deze verklaring is voor het laatst gewijzigd in april 2022. Van deze verklaring bescherming persoonsgegevens is voor onze klanten ook een verkorte/ versimpelde versie beschikbaar. U vindt deze op onze website.