

## Privacyverklaring

(versie april 2019)

### Welkom lezer!

Door deze privacyverklaring informeert Bureau SIM u over de wijze waarop binnen onze organisatie wordt omgegaan met uw persoonsgegevens.

### Bureau SIM

Bureau SIM (Senior in Maatwerk), hierna SIM, is gevestigd aan de Sint Willibrordstraat 12 – 6566 DD Millingen aan de Rijn. Wij zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 66 23 27 24. SIM heeft als voornaamste doelstelling de 65-plussers doelgroep in de gemeente Berg en Dal en Nijmegen Oost te vertegenwoordigen bij het ontzorgen en het veilig kunnen blijven wonen in hun eigen omgeving.

### Dienstverlening

Om onze doelstelling te behalen bieden wij diverse diensten aan binnen een maatwerk-concept waarop alle leefgebieden van de senior van toepassing kunnen zijn. Leefgebieden zijn bijvoorbeeld het wonen, de gezondheid, de financiën, een netwerk, etc. Met de 'klant, u of uw' worden alle relaties en contacten bedoeld waarmee wij overeenkomsten hebben gesloten.

### Privacy

Het waarborgen van de privacy van onze klanten, onze medewerkers en overige relaties (samenwerkingspartners) inclusief het waarborgen van vertrouwelijkheden van informatie is een belangrijk onderdeel in onze dienstverlening. SIM zet zich in om de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer en het zorgvuldig verwerken van uw persoonlijke gegevens aangaande privésfeer aangeduid als (bijzondere) persoonsgegevens te waarborgen in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacy- en gezondheidsregeling.

### Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn **alle** gegevens die wij met u in verband kunnen brengen. Als u algemeen contact met ons opneemt, dan beschikken wij over de 'algemene persoonsgegevens'. Hierbij moet u denken aan uw voorletters, voornaam, achternaam, adres, telefoonnummer, mailadres of IP-adres.

### Intakegesprek

Als u een intakegesprek heeft gehad, dan beschikken wij naast de 'algemene persoonsgegevens' over aanvullende gegevens welke u persoonlijk aan ons ter beschikking heeft gesteld. U moet hierbij denken aan uw geboortedatum, geboorteplaats, gehuwd / alleenstaand, uw persoonlijke situatie. Wordt u ná het intakegesprek géén klant van ons, dan worden de verstrekte gegevens binnen één maand **'definitief'** verwijderd uit onze digitale systemen.

### Klant

Wordt u klant van ons, dan wordt op basis van de diensten die u bij ons afneemt een dossier gevormd waarin alle voornoemde gegevens alsook aanvullende gegevens worden opgenomen. Hiervoor ondertekent u, afhankelijk van welke dienst(en) u afneemt, een speciale akkoordverklaring die aan de overeenkomst met u is toegevoegd en door u moet worden ondertekend. Dit zijn gegevens die wij nodig hebben om u kwalitatief goed te kunnen ondersteunen.

### **Uw persoonsgegevens beschermd!**

SIM hecht veel waarde aan bescherming van uw privacy en vindt het belangrijk dat u vertrouwen heeft in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Daarom kunt u erop vertrouwen dat wij:

- Ons zullen houden aan de privacywetgeving en gedragscodes die gelden binnen zorgorganisaties.
- Uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken.
- Uw gegevens niet verkopen of doorgeven aan derden die ze gebruiken voor hun eigen commercie.
- Medewerkers alleen toegang geven tot uw gegevens als dat nodig is voor hun werk.
- De rechten naleven die de privacywetgeving u geeft.
- Met samenwerkingspartners afspreken dat zij zich ook aan onze uitgangspunten houden.
- Uw vragen over privacy altijd eerlijk zullen beantwoorden.
- Het waarderen als u ons vertelt wat u vindt van de manier waarop wij met uw gegevens omgaan.

### **AVG**

Met de komst van de nieuwe Europese privacywet, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), staat het thema privacy meer dan ooit en geheel terecht in de belangstelling. SIM neemt de privacyrichtlijnen van Autoriteit Persoonsgegevens (AP) als leidend. De AP is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt. U kunt de informatie van de AP terugvinden op de website van de AP [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Wij beschikken met onze dienstverlening vaak over persoonsgevoelige gegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid. Ook uw Burgerservicenummer (BSN) en uw relatienummers bij overheid en organisaties zijn gevoelig van aard. In de wet zijn dit 'bijzondere' persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens moeten extra goed beschermd worden en is zelfs wettelijk verplicht! Persoonsgegevens die door hun aard bijzonder gevoelig zijn worden met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) extra beschermd.

## **Hoe gaan wij hiermee om?**

### **Uw privacy en gezondheidsrecht**

Patiëntrechten zijn grotendeels neergelegd in het de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo), onderdeel van het Burgerlijk Wetboek (BW). Uitgangspunt is dat niet in het nadeel van de patiënt mag worden afgeweken. Daarbij gaat het onder meer ook om de plicht van de arts tot het aanleggen, bijhouden en bewaren van een medisch dossier. De wijze waarop en dát toestemming van en door de patiënt is gegeven is belangrijk uitgangspunt van het Nederlands gezondheidsrecht om een medische behandeling te kunnen en mogen uitvoeren (= 'informed consent').

### **Uw toestemming**

Zonder uw toestemming is er sprake van een ongeoorloofde inbreuk op uw integriteit en privacy. Informatie die u verkrijgt én uw toestemming tot gebruik zijn een uitdrukking van een besef van uw eigenbelang waarbij u in staat bent gesteld om zelf te beslissen (= zelfbeschikkingsrecht). Als patiënt verkeert u vaak in een kwetsbare positie door de huidige digitalisering, weinig medische kennis of inzicht, het complexe zorgstelsel, etc.

### **Geheimhoudingsplicht**

Alle zorgverleners en medewerkers die direct bij uw behandeling zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht en mogen uw persoonsgegevens niet met anderen delen. Vinden wij het toch van belang om uw gegevens met anderen te delen, dan mag u dat bepalen. Wij vragen hiervoor altijd uw toestemming. In een aantal gevallen hebben wij een **wettelijke meldplicht** om gegevens te delen met anderen, denk hierbij aan (financiële) mishandeling of als uw gezondheid ernstig in gevaar loopt.

## Wat en hoe?

Een van de principes van het privacy recht, het recht dat het gebruik van uw gegevens regelt, is dat dit alleen mag gebeuren als daar een wettelijke grondslag voor is. Uw (bijzondere) persoonsgegevens hebben we veelal nodig om u een goede dienstverlening te bieden. Al dan niet in afstemming met overige zorgprofessionals én op grond van diverse wettelijke (zorg)bepalingen. In verband met uw belangenbehartiging in relatie tot (zorg)ondersteuning en onze dienstverlening. SIM verstrekt enkel uw persoonsgegevens op basis van onderstaande:

- De klant geeft vooraf gespecificeerde, schriftelijke toestemming voor verwerking of uitwisseling van (bijzondere) persoonsgegevens. Deze verwerking kan noodzakelijk zijn voor:
  - de uitvoering van onze overeenkomsten met u als klant;
  - naleven van wettelijke verplichtingen en/of beleidsregels van de overheid (sociaal domein)
  - naleven (privacy)wetgeving (AVG)
  - naleven (overige) wettelijke verplichtingen zoals gezondheidszorg- en patiëntrechten
- Gerechvaardigd belang (veiligheid, kwaliteitsbewaking- en verbetering).

## Welke persoonsgegevens en waarom?

- **Contactgegevens algemeen**  
Voorletter, voornaam, achternaam, adres, telefoonnummer(s), e-mailadres.  
*Deze basisgegevens hebben wij nodig om u te kunnen identificeren.*
- **Uw bankrekeningnummer**  
Uw IBAN  
*Deze gegevens hebben wij nodig indien u een SEPA-machtiging heeft verstrekt óf als u een betaling per bank aan ons heeft verricht of wij aan u.*
- **Andere persoonlijke gegevens**  
Geboortedatum, klant(relatie)nummer(s) bij instanties  
*Wij moeten aangeven en laten controleren wie u bent als wij namens u contact opnemen bij instanties / organisaties. We gebruiken de gegevens omdat u klant van ons bent en in afstemming met onze samenwerkingspartners.*
- **Uw Burger Service Nummer (BSN)**  
*Dit hebben we nodig om u te kunnen identificeren en wordt vereist bij meeste officiële instanties (gemeente, Sociale Verzekeringsbank (SVB), zorgverzekeraars, etc.).*
- **Uw zorg- en ondersteuningsbehoefte**  
*In verband met uw belangenbehartiging vanuit onze dienstverlening en vertalen, verwijzen of begeleiden naar juiste instanties / zorgverleners / zorgpaden.*
- **Uw zorgverleners**  
Gegevens over uw zorgverleners die behandelingen aan u voorschrijven (huisarts, specialist(en) en andere voorschrijvers.  
*Deze gegevens hebben wij nodig om contact met hen te kunnen opnemen bij vragen of onduidelijkheden of behandelingen om deze naar u te om te zetten in eenvoudige communicatie / met u af te stemmen).*
- **Uw (para)medische behandelingen**  
Bijvoorbeeld bij uw fysiotherapie, uw medicijngebruik, uw hulpmiddelen (bril, prothese, gehoorapparaat).  
*Deze gegevens hebben wij nodig om een op-maat-afstemming met zorgverleners en of uw zorgleveranciers te regelen en te bespreken. Uw gezondheidsklachten die bewaakt en overlegd moeten worden naar uw behandelend artsen / voorschrijvers en/of apotheek.*
- **Uw (zorg)verzekeringen en overige (financiële) overeenkomsten**  
*Gegevens hoe u bent verzekerd, welke overeenkomsten u hebt of wenst om u goed (zorg of financieel) 'op-maat-advies' te verstrekken, zaken voor u te kunnen regelen.*  
*Bijvoorbeeld passende zorgverzekeringen, bankzaken, woonvoorzieningen, huur- en hypotheek), aanvragen inkomensondersteuningsregelingen of te behartigen (belastingdienstzaken, Bewindvoering, bijzondere bijstand, pensioenzaken, rekeningen, testament- / levenstestament, etc.).*
- **Uw relatie en (sociaal netwerk)**  
*Met ons, uw sociaal netwerk zodat wij uw belangen in relatie tot onze dienstverlening goed kunnen vertegenwoordigen en zorgen voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.*

- **Rapportage en archivering**

*Deze gegevens hebben wij nodig om de door ons gemaakte afspraken én besprekingen met u schriftelijk te kunnen documenteren, uw belangen juist weer te geven en zaken te kunnen controleren.*

*Dit mét uw schriftelijke akkoordverklaring. Deze akkoordverklaring is belangrijk zodat wij in goed belang kunnen blijven handelen door vastlegging van uw nadrukkelijke toestemming.*

- **Schriftelijke toestemmingen**

- Alle schriftelijke toestemmingsverklaringen om contact te leggen en te onderhouden met benodigde organisaties, instanties en uw zorgverleners die bij uw leefgebieden betrokken zijn of moeten worden.
- Schriftelijke toestemming om (commerciële)mededelingen te mogen versturen of op de website te plaatsen of een (online) klantverhaal of -interview te mogen publiceren of onze betalingen uit te mogen voeren.

*Deze gegevens hebben wij nodig om onze gemaakte afspraken en besprekingen met u schriftelijk vast te leggen zodat wij transparant en met uw toestemming hierin blijven handelen.*

- **Digitale communicatie**

De gegevens die u aan ons verstrekt per mail, telefonisch, per brief of in een gesprek.

*Wij gebruiken uw communicatie om zorgvuldige afspraken te kunnen maken binnen onze (toestemming) overeenkomsten, afspraken en rapportages waarvan u altijd toegang hebt op juiste en volledige wijze vast te leggen.*

- **Website**

We zijn nieuwsgierig of onze website makkelijk te gebruiken is. Daarom kunnen we via een tool Google Analytics zien hoe vaak de website wordt bezocht, op welke tijdstippen, op welke locaties en hoe lang. Daarnaast kunnen wij gebruik maken van applicaties waarmee wij kunnen meten om de website gebruiksvriendelijker te maken. Al deze tools verzamelen gegevens die wij kunnen herleiden naar u of het apparaat dat u gebruikt om onze website te bezoeken. Via uw apparaat kunt u zelf bepalen wat u wel of niet wilt delen.

*Deze gegevens hebben wij nodig om te kunnen bepalen of én hoe de inhoud van onze website wordt gevonden en gelezen zodat wij deze kunnen verbeteren.*

- **Cookies**

De website van Bureau SIM maakt gebruik van cookies voor anonieme analyse van websiteverkeer, zodat we de functionaliteit en effectiviteit van deze website kunnen verbeteren.

*Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone.*

- *Deze cookies worden gebruikt om onze website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren.*
- *Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Wilt u dat niet, dan kunt u zich voor de cookies afmelden door uw internetbrowser zo in te stellen dat u deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.*
- *Meer weten? <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>.*

- **Klantverhalen**

Soms plaatsen we een interview of een klantverhaal. Zowel de inhoud als ook het foto/film/geluidsmateriaal van uw klantverhaal wordt altijd vooraf aan u gevraagd en afgestemd. Uw goedkeuring voor publicatie van het klantverhaal wordt vervolgens schriftelijk vastgelegd en door u officieel ondertekent.

- **Commerciële doeleinden & PR**

We communiceren en publiceren niets naar buiten zonder uw nadrukkelijke, schriftelijke toestemming voor de publicatie en u de inhoud vooraf heeft gelezen en akkoord heeft ondertekend.

- **Social Media**

We gebruiken gegevens om te kunnen reageren op (uw) berichten en posts over SIM op Social media (Facebook en LinkedIn). We zijn actief op Social media en volgen berichten over ons of beantwoorden deze welke voor iedereen toegankelijk zijn op internet. Als wij reageren op uw persoonlijke berichten verzoeken wij u om uw persoonsgegevens via beveiligd e-mail, chat of een direct bericht naar ons te sturen. Dan kunnen anderen uw gegevens niet zien.

### Delen wij uw persoonsgegevens?

Met uw schriftelijke toestemming vooraf delen wij uw gegevens:

- Intern met gemachtigde medewerkers die allemaal integriteits- en privacyregelgeving hebben ondertekend
- Met de gemeente (Sociaal Wijkteam), onze samenwerkingspartners, overige dienstverleners uit de zorg of financiële sector.

*Deze medewerkers of organisaties werken volgens wettelijke privacy voorschriften of hebben met ons een (zorg)overeenkomst gesloten. Al deze derde partijen zijn verplicht deze gegevens adequaat te beveiligen. Wij werken 'niet' internationaal.*

### Hoe beschermen wij uw privacy?

We hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Dit betekent dat tijdens het gebruik van de website er sprake is van een beveiligde verbinding. Wij werken met diverse beveiligde programma's in de Cloud en gebruiken een antivirusprogramma dat up to date is. Daarnaast houden wij binnen onze organisatie bij wie én wanneer welke gegevens heeft gebruikt (via login).

*Onze medewerkers moeten zich houden aan een wachtwoordbeleid. Uiteraard is onze werkplek en werklocatie ook beveiligd. In onze werkomgeving maken we gebruik van een gescheiden (Wifi)-netwerk voor stagiairs en voor medewerkers.*

### Hoe lang bewaren we uw gegevens?

SIM bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Mits dit voldoet aan de bewaartermijn(en) gesteld in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en/of overeenkomsten van SIM.

### Zorgvuldigheid en zorg

U heeft recht op een zorgvuldige dienstverlening vanuit SIM én op begrijpelijke informatie over uw zorg. Wij maken daarom een vertaalslag over wat zorgverleners u aan informatie verstrekken als u ziek bent, onderzoeken en/of behandelingen moet ondergaan, de risico's van een behandeling en de alternatieven. Op basis van deze informatie kunt / moet u beslissen of u een behandeling of onderzoek wel of niet wilt. Met 'zorgverlener' bedoelen we iedereen die bij uw (medische) behandeling of zorg betrokken is.

*SIM helpt u bij het begrijpen van deze informatie en stemt het zo goed mogelijk af op uw individuele situatie en wensen. Daarbij respecteren wij uw persoonlijke normen, waarden en voorkeuren. Geef dit altijd ook duidelijk aan! U kunt namelijk ook aangeven als u geen informatie wilt. De zorgverlener zal dit respecteren, zolang het niet nadelig is voor uzelf of voor anderen.*

### Welke privacy rechten heeft u?

U kunt contact met ons opnemen om de rechten die u als klant heeft uit te oefenen. U heeft een recht op:

#### Inzage

U mag ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken (inzage). Binnen de spelregels van de wet geven wij u hier een antwoord op. Als wij uw schriftelijke toestemming hebben gevraagd om gegevens van u te gebruiken dan kan u deze toestemming altijd intrekken. Dit heeft geen invloed op het gebruik van uw gegevens voor het moment van intrekking van uw toestemming. U hebt een recht van verzet tegen het gebruik van uw gegevens voor directe marketingdoeleinden.

#### Rectificatie en verwijderen

U mag vragen om het vernietigen van uw dossier. In principe geven wij gehoor aan uw verzoek tot (gedeeltelijke) vernietiging van uw dossier, maar niet in alle gevallen. Hiervan is sprake wanneer bewaring van belang is voor een derden of als er sprake is van een wettelijke plicht. Wij moeten kunnen motiveren waarom wij uw dossier of delen daarvan niet mogen vernietigen.

### **Beperking gebruik gegevens**

Uiteraard mag Bureau SIM of uzelf via Social media laten weten wat u vindt. Wij of u mogen echter niet zomaar foto's of filmpjes wat onszelf op Social media zetten. Hiervoor moet altijd schriftelijk toestemming worden gevraagd aan de persoon die wij of u fotograferen of filmen. Het is belangrijk dat u zich bewust bent van het karakter van Social Media. Plaats niets op Sociaal media waarmee u uzelf, andere mensen of organisaties of medewerkers van SIM kan schaden.

### **Klachten**

Heeft u klachten op de manier waarop SIM met uw gegevens omgaat? U kunt dan (digitaal) schriftelijk een klacht bij ons indienen. Het liefst horen wij persoonlijk van u waarover u een klacht heeft. Wij kunnen dan sneller en naar de door u gewenste belangen handelen. Kwaliteit van onze dienstverlening belangrijk is belangrijk. Wij staan graag open voor uw visie en wensen. U kunt voor een klacht altijd direct contact opnemen met de eigenaar van Bureau SIM.

### **Recht op overdracht van gegevens (data-portabiliteit)**

U kunt een verzoek om overdracht van uw gegevens indienen naar een door u gewenste instantie. Dit kan alleen als u hiervoor een schriftelijk verzoek heeft ingediend.

### **Vragen over uw privacy?**

Als u na het lezen van onze privacyverklaring meer achtergrondinformatie aangaande uw privacy (binnen gezondheidszorg) wenst, verwijzen wij u naar onderstaande websites:

- [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)
- [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)
- [www.patientenfederatie.nl](http://www.patientenfederatie.nl)

U kunt uiteraard persoonlijk contact met ons opnemen als uw vragen heeft over uw privacy bij SIM. Bij specifieke en inhoudelijke vragen over uw privacy als klant bij SIM kunt u vragen naar onze AVG-beheerder.

### **Wijzigingen privacy verklaring**

Er gebeurt veel op het gebied van privacy en het gebruik van data en de regelgeving verandert voortdurend. Wij passen deze privacyverklaring daarom regelmatig aan zodat de manier waarop wij omgaan met uw gegevens steeds duidelijk is. Bezoek regelmatig onze website zodat u goed op de hoogte bent en blijft. U weet dan altijd wat u van ons kan verwachten.

### **Ingangsdatum**

Deze privacy verklaring is ingegaan op 25 mei 2018 en herzien op 26 maart 2019. Deze versie vervangt onze voorgaande privacyverklaring. De privacyverklaring wordt jaarlijks herzien. Is de datumversie van onze privacyverklaring verandert, dat verzoeken wij u deze altijd te lezen.

Vriendelijke groet,

**Bureau SIM**