



COÖPERATIE VGZ
Voorop in gezondheid en zorg.
Voor iedereen.

Privacyverklaring VGZ Zorgkantoor B.V.

Introductie

VGZ Zorgkantoor B.V. (hierna: 'het zorgkantoor') maakt onderdeel uit van de Coöperatie VGZ U.A. (hierna: 'VGZ') en vindt uw privacy belangrijk. Wij werken dagelijks met uw persoonsgegevens, waaronder gegevens over uw gezondheid. Deze gegevens hebben wij nodig om onze (wettelijke) taken uit te voeren. Het is voor u en voor ons belangrijk om een betrouwbare, zorgvuldige en veilige verwerking van uw persoonsgegevens te waarborgen. Uiteraard houden wij ons daarbij aan de daarvoor geldende wetten en regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij zijn als zorgkantoor ook lid van Zorgverzekeraars Nederland en hebben ons daarmee verplicht om de gedragsregels na te leven die in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars zijn opgenomen. Zo dienen wij transparant te zijn over de manier hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring staat welke persoonsgegevens we verzamelen, waarom, op welke manier en voor hoe lang. U kunt natuurlijk altijd extra informatie vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens. Hoe u dit doet en wat uw rechten zijn, leest u ook in deze privacyverklaring.

Wie zijn wij en wat doen wij

Het VGZ zorgkantoor voert de Wet langdurige zorg (Wlz) uit voor iedereen die woont in de regio Midden-Brabant, Noordoost-Brabant, Nijmegen, Noord- en Midden-Limburg, Midden-Holland, Waardenland of Noord-Holland Noord. Ook als u niet verzekerd bent bij VGZ. Heeft u een Wlz-indicatie en woont u in een regio van het VGZ-zorgkantoor? Dan krijgt u als cliënt bericht van ons.

Onze taak is ervoor te zorgen dat iedereen met een indicatie voor de Wlz de juiste zorg krijgt die nodig is en passend is. Wij kijken daarom samen met u welke zorg vanuit de Wlz het beste bij uw wensen, gewoonten en zorgbehoeften past. Wij kennen de zorgaanbieders in de buurt waar u woont, zoals verpleeghuizen, instellingen voor gehandicaptenzorg, GGZ-instellingen en thuiszorgorganisaties. Wij maken contractuele afspraken met hen over de kwaliteit en betaling van de zorg zodat u daar terecht kunt als dat nodig is. Als u de zorg liever thuis wilt, kijken wij of dat mogelijk is. Wilt u de zorg liever met een persoonsgebonden budget (PGB) regelen? Dan kunt u hiervoor een aanvraag doen. Wij beoordelen dan of u hiervoor in aanmerking komt.

Voor wie is deze verklaring (niet) geschreven?

Bent u cliënt of diens gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger van het zorgkantoor? Of overweegt u om cliënt te worden? Dan is deze privacyverklaring voor u.

Deze verklaring is *niet* van toepassing op de omgang met persoonsgegevens van (potentiële) verzekerden van een van de zorgverzekeraars die deel uitmaken van VGZ, zakelijke contacten, sollicitanten, medewerkers of gebruikers van MijnBedrijfszorg van VGZ.

In deze privacyverklaring vindt u informatie over:

Introductie	1
Wie zijn wij en wat doen wij	1
Voor wie is deze verklaring (niet) geschreven?	1
Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?	2
Met wie wisselen wij gegevens uit?	6
Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?	7
Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?	7
Uw rechten	8
Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?	10
Contactgegevens zorgkantoor in het kader van privacy	11

Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect naar u te herleiden zijn. Oftewel: dit zijn gegevens die iets over u zeggen. Wij verwerken persoonsgegevens van u als cliënt en in sommige gevallen gegevens van uw wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde, zoals een bewindvoerder, curator of een (andere) wettelijke vertegenwoordiger (zoals een ouder van een minderjarig kind).

Met verwerken bedoelen we: alle activiteiten die wij met persoonsgegevens kunnen doen. De meeste activiteiten die wij uitvoeren zijn: het inzien, opslaan, wijzigen, verwijderen en uitwisselen van persoonsgegevens. Wij verwerken uw persoonsgegevens op verschillende manieren en met verschillende doelen. De persoonsgegevens die wij verwerken zijn bijvoorbeeld:

- Informatie uit de Basisregistratie Personen (BRP), zoals naam, adres, woonplaats, geslacht, aanhef, burgerlijke staat, geboorteplaats, Burgerservicenummer (BSN); evt. verblijfstitel, handtekening;
- Contactgegevens (zoals telefoonnummer en/of e-mailadres);
- Cliëntnummer;
- Uw bank- en betaalgegevens;
- Gezondheidsgegevens, zoals bijvoorbeeld zorgplannen, zorgbeschrijvingen en zorgovereenkomsten, informatie over de zorginstelling waarin u (tijdelijk) verblijft, uw medisch dossier, de gedeclareerde zorg en uw indicatie c.q. de reden waarom u zorg nodig heeft, eventuele benodigde hulpmiddelen;
- Notities van contactmomenten en huisbezoekverslagen met daarin (mogelijk) ook informatie over uw leefomstandigheden (zoals woonsituatie), informatie over uw familie (bijv. of u kinderen heeft, wie uw ouders zijn etc.);
- Informatie uit het Insolventieregister en het Centraal Curatele- en bewindregister.

Wij verwerken (indien van toepassing) ook gegevens van uw contactpersoon, zoals een wettelijk vertegenwoordiger (bijv. ouder, verzorger of bewindvoerder), gewaarborgde hulp of een (andere) gemachtigde. Gegevens die wij in dat geval kunnen verwerken, zijn:

- Naam;
- Adres;
- Woonplaats;
- BSN
- Contactgegevens (zoals telefoonnummer en/of e-mailadres).

Dit kan soms ook gelden voor uw zorgverleners, bijvoorbeeld als zij in het geval van besteding van het PGB op persoonlijke titel werken. In het geval van gewaarborgde hulp kan informatie uit het Insolventieregister en het Centraal Curatele- en bewindregister gehaald worden.

Verwerken van gezondheidsgegevens

Ook met gegevens over uw gezondheid gaan wij extra zorgvuldig om. Gegevens over gezondheid zijn alle persoonsgegevens die verband houden met de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een persoon. Wij verwerken deze alleen als wij dit nodig hebben om een van onze wettelijke taken uit te voeren of als wij uw toestemming hiervoor hebben gekregen. Gezondheidsgegevens die wij mogelijk verwerken zijn bijvoorbeeld:

- Informatie over uw aandoening, diagnose of indicatie;
- De benodigde en/of gedeclareerde zorg of zorgsoort;
- De zorgverlener waar uw behandeling zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden;
-
- Eventuele benodigde of gebruikte medische hulpmiddelen (zoals krukken of een rolstoel).

De meeste van deze gegevens worden verwerkt in het kader van een administratieve handeling, zoals declaraties van zorgverleners. Bij andere gegevens over gezondheid vindt een medische beoordeling plaats. Deze medische beoordeling vindt plaats door een medisch adviseur of, onder diens functionele verantwoordelijkheid, door medewerkers die deel uitmaken van de zogenoemde Functionele Eenheid (FE).

Gezondheidsgegevens met een uitsluitend administratief of financieel karakter, zonder dat daarbij een beoordeling van de gezondheidsgegevens plaatsvindt, kunnen door aangewezen medewerkers buiten de functionele eenheid worden verwerkt.

In sommige gevallen worden uw gezondheidsgegevens medisch inhoudelijk beoordeeld, bijvoorbeeld om te bekijken of u (wettelijk) recht hebt op een bepaalde vergoeding. Deze beoordeling wordt uitsluitend gedaan door bevoegde en deskundige medewerkers binnen een Functionele Eenheid (FE). FE's bestaan uit selectieve groepen medewerkers die onder specifieke voorwaarden medische gegevens mogen beoordelen, waarbij zij altijd handelen onder toezicht en verantwoordelijkheid van een medisch adviseur. De verantwoordelijke medisch adviseurs zijn ingeschreven in het register 'Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)' en medische beoordelingen vallen onder het beroepsgeheim welke volgt uit de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze beoordelingen en de hiertoe gebruikte medische gegevens worden in overeenstemming met de wettelijke kaders bewaard.

Informatie over uw gezondheid gebruiken wij nooit voor commerciële doeleinden. Zo worden uw gegevens nooit verkocht. In sommige gevallen is het nodig en relevant om uw gezondheidsgegevens te verwerken met inachtneming van het medisch beroepsgeheim, bijvoorbeeld voor:

- Het uitvoeren van controles;
- Fraudeonderzoeken;
- Risicomanagementprocessen.

In dat geval gebruiken we zoveel als mogelijk gegevens die geanonimiseerd of gepseudonimiseerd zijn. Dat betekent dat de gegevens niet meer direct in verband te brengen zijn met een persoon. In het geval dat wij aan onze wettelijke taken moeten voldoen kan herleidbaarheid wel noodzakelijk zijn.

Geautomatiseerde verwerking/besluitvorming

Het kan voorkomen dat wij persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld cliëntkenmerken uitsluitend geautomatiseerd verwerken en dat daarbij een automatisch besluit (zonder menselijke tussenkomst) wordt genomen. Zo wordt een beoordeling op een machtigingsaanvraag en het verwerken van declaraties geautomatiseerd uitgevoerd door het zorgkantoor. Deze geautomatiseerde beoordeling kan gevolgen hebben voor uw rechten op zorg of de vergoeding van zorg.

U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen de geautomatiseerde besluitvorming. U kunt dan ook altijd vragen of een medewerker van het zorgkantoor mee wil kijken met deze besluitvorming. Hoe u dit doet leest u in het hoofdstuk: [‘Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?’](#).

Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Het zorgkantoor gebruikt uw persoonsgegevens voor de uitvoering van de Wlz. Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen wanneer deze noodzakelijk zijn om een bepaald doel te bereiken. De belangrijkste doelen waarvoor wij (mogelijk) persoonsgegevens verwerken zijn het:

- Inkopen van zorg via PGB of (Zorg in Natura) ZIN en betalen van de zorgaanbieder;
- Bepalen of u een Wlz-indicatie heeft;
- Controleren van de rechtmatigheid van aanspraken, bijvoorbeeld door middel van huisbezoeken;
- Begeleiden, bemiddelen en ondersteunen van een cliënt naar tijdige en best passende Wlz-zorg;
- Beoordelen of zorg op verantwoorde wijze kan worden verleend zonder dat de verzekerde verblijft in een instelling of inkoop via een PGB;
- Begeleiden, bemiddelen en ondersteunen van cliënten met complexe casuïstiek in zowel regionale als landelijke overleggen, om tot een passend zorgaanbod te kunnen komen (de ‘Taskforce’ overleggen);
- Verwerken van extra zorgaanvragen, waaronder meerzorg en Extra Kosten Thuis (EKT);
- Onderzoeken naar kwaliteit van zorg;
- Verbeteren van de dienstverlening, o.a. door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- Geven van advies aan cliënten;
- Vastleggen van notities en gespreksverslagen van contactmomenten;
- Onderzoeken van (mogelijke) fraude en het bestrijden van fraude, o.a. door het uitvoeren van (materiële) controles;
- Maken van analyses en rapportages, waarbij we van diverse persoonsgegevens statistieken maken, bijvoorbeeld ten behoeve van zorginkoop en risicobeheersing;
- Financiële invorderingen (waaronder eventueel verhaal op een derde);
- Behandelen van klachten en het uitvoeren van bezwaar- en beroepsprocedures en eventueel juridische geschillen;
- Beheren en ontwikkelen van IT systemen, waarbij zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van testdata of geanonimiseerde data om incidenten op te lossen (zoals een IT verstoring) of bij het testen en (door)ontwikkelen van verschillende systemen. Wanneer het echt niet anders kan, krijgt de beheerder of de ontwikkelaar toegang tot een (beperkte) set echte persoonsgegevens;
- Inzetten van cameratoezicht in de openbare ruimtes die toegang geven tot gebouwen en toegangspoortjes op de VGZ locaties (Arnhem en Eindhoven), voor de bewaking en beveiliging van medewerkers en VGZ eigendommen;
- Uitvoeren van zowel interne als externe audits.

Fraudeonderzoek en fraudebestrijding

Wij zijn wettelijk verplicht om zorgfraude te signaleren, te onderzoeken en te bestrijden. Soms ontvangen wij interne of externe signalen die kunnen leiden tot een fraudeonderzoek. Deze signalen registreren wij en gebruiken wij in ons onderzoek. Ook kunnen de uitkomsten van materiële controles meegenomen worden in fraudeonderzoeken.

Wij maken tevens gebruik van persoonsgegevens om misbruik te voorkomen, fraude op te sporen en om fraude te voorkomen bij andere financiële instellingen. We wisselen daarom persoonsgegevens uit met andere organisaties, zoals andere financiële instellingen, politie en/of justitie (het Openbaar Ministerie). De relevante persoonsgegevens worden geregistreerd in een aantal registers en/of informatiesystemen. Indien sprake is van een gebeurtenis in het kader van fraude, veiligheid en integriteit dan nemen wij de gegevens van die gebeurtenis en de daarbij betrokkene(n) in eerste instantie op in de Gebeurtenissenadministratie (GA). De afdeling Veiligheidszaken kan besluiten de (persoons)gegevens uit de GA op te nemen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). Wij houden een IVR bij om de veiligheid en integriteit van de zorgverzekeraar te waarborgen, door medewerkers de gelegenheid te geven dit interne verwijzingsregister te raadplegen voorafgaand aan een (uitbreiding van) dienstverlening of indienstneming. Een betrokkene wordt altijd geïnformeerd wanneer de (persoons)gegevens in het IVR worden opgenomen.

Verder zijn wij vanuit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen verplicht om bepaalde gegevens vast te leggen in het Incidentenregister (IR). Dit gebeurt in overeenstemming met het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) en de gegevens worden dan ook gedeeld met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Indien de belangen, integriteit en veiligheid van het financiële stelsel in zijn geheel risico loopt kan de gebeurtenis worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Deze is aan het IR gekoppeld en ook inzichtelijk voor andere financiële instellingen. Een opname in het IR en het EVR wordt altijd op individuele basis per brief toegelicht aan de betrokkene. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om onder ander het vervalsen van nota's, identiteitsfraude, phishing en opzettelijke misleiding.

Wat zijn de grondslagen van de verwerkingen?

Wij verwerken uw (bijzondere) persoonsgegevens uitsluitend als wij dit mogen op basis van de AVG (op basis van een 'grondslag'). Al onze verwerkingen worden gebaseerd op een van de volgende grondslagen:

- **Uitvoeren van een wettelijke verplichting**

De meeste van onze verwerkingen baseren wij op de grondslag 'Uitvoering van een wettelijke plicht' en dan meestal specifiek de uitvoering van de Wlz, het bijbehorende Besluit langdurige zorg en de Regeling langdurige zorg . Daarin staan een aantal taken benoemd die wij moeten uitvoeren, zoals het controleren of een zorgaanbieder/zorgverlener wel de juiste zorg heeft verleend en gedeclareerd.

- **Gerechtvaardigd belang**

Soms is er sprake van een gerechtvaardigd belang van het zorgkantoor om uw persoonsgegevens te verwerken. Bij het gebruik van deze grondslag weegt het beschermen van de privacy van alle betrokkenen zwaar. Wij maken een zorgvuldige afweging tussen onze belangen en (de inbreuk op) het privacybelang van onze cliënten, binnen de kaders van de wet. Onder gerechtvaardigd belang valt bijvoorbeeld het voeren van een juridische procedure of het uitvoeren van vorderingen. Indien wij uw persoonsgegevens verwerken vanuit de grondslag gerechtvaardigd

belang, dan heeft u altijd recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking. U leest hier meer over in het hoofdstuk: '[Uw rechten](#)'.

- **Toestemming**

In uitzonderlijke gevallen baseren wij de gegevensverwerking op basis van uw toestemming, bijvoorbeeld als wij bepaalde gegevens aan specifieke partijen willen doorgeven (zoals gemeenten) of als wij algemene informatie naar u willen e-mailen over bijvoorbeeld de nieuwe tarieven voor een PGB of de wijzigingen daarover.

Met wie wisselen wij gegevens uit?

Soms wisselt het zorgkantoor uw persoonsgegevens uit. Bijvoorbeeld met leveranciers en zakelijke partners, zoals zorgaanbieders en zorginstellingen. Verder hebben onze systemen een automatische koppeling met de Basisregistraties Personen van de gemeente, zodat een adreswijziging automatisch bij ons terecht komt. Wij kunnen ervoor kiezen om werkzaamheden uit te besteden, maar blijven wel verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Waar nodig sluiten wij een verwerkerovereenkomst met de verwerkende partijen. In deze overeenkomst maken wij afspraken om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te kunnen blijven beschermen.

Sommige van deze uitbestedingen vinden gedeeltelijk plaats buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een niet-Europese IT-softwareleverancier. VGZ sluit verwerkingen buiten de EER zoveel mogelijk uit, maar dit is niet altijd mogelijk. Wanneer een verwerking toch buiten de EER plaatsvindt, neemt het zorgkantoor extra maatregelen om uw privacy in het buitenland te beschermen op een passend niveau van de AVG.

We kunnen verder persoonsgegevens uitwisselen met:

- *Overheidsorganisaties en/of uitvoeringsinstanties*
Wij kunnen in specifieke gevallen persoonsgegevens uitwisselen met relevante (overheids)instanties. Zoals gemeenten, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor het nemen van het indicatiebesluit en de zorg die is opgenomen in de Wlz, het Centraal Administratie Kantoor (CAK) voor het vaststellen en innen van eigen bijdragen en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voor het uitvoeren en behandelen van de betalingen voor een PGB en het daarmee verbonden budgetbeheer. Ook kunnen in sommige specifieke gevallen gegevens worden uitgewisseld met politie, justitie en het Informatieknooppunt Zorgfraude door middel van opname in het Extern Verwijzingsregister in geval van (mogelijke) fraude.
- *Zorgaanbieders en andere zorgverzekeraars*
Denk hierbij aan uw huisarts of een ziekenhuis waar u een behandeling heeft ondergaan. Wij wisselen persoonsgegevens uit met zorgaanbieders om de kosten van de zorg te kunnen declareren. Verder kunnen wij gegevens uitwisselen met zorgverzekeraars met betrekking tot onderlinge afstemming en het voorkomen van een dubbele zorgverstrekking.
- *Andere externe partijen*
Voor klantcontact kunnen wij gebruik maken van externe partijen, zoals de (fysieke) postbezorging, externe mailpartners of website-support. Eventueel externe partijen die een invorderingsproces uitvoeren (als wij nog geld van u krijgen dat niet betaald is).

- *Softwareserviceproviders*
Voor onze gebruikte IT-systemen en uitwisselingssystemen maken wij gebruik van diverse software leveranciers. Voor het beheer van deze systemen kan een leverancier beperkte toegang krijgen tot de persoonsgegevens.

Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?

Systeem van informatiebeveiliging

Voor u is het belangrijk dat uw gegevens beschermd zijn. Daarom past het zorgkantoor binnen de hele organisatie beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens zo goed mogelijk te kunnen beschermen. Het gaat dan om zowel technische als organisatorische beveiligingsmaatregelen die zijn vastgelegd in ons informatiebeveiligingsbeleid. Denk hierbij aan:

- Toegangs- en autorisatiemanagement in systemen ('role-based-access');
- Logging en monitoring;
- Multifactor-authenticatie;
- Versleuteling;
- Periodieke beveiligingstesten;
- Toegangspasjes en camera's in en rondom kantoorpanden;
- Screening van personeel;
- Et cetera.

Verder zijn al onze medewerkers tot geheimhouding verplicht welke volgt uit de Wlz en leggen zij een eed of belofte af. Daarbij hebben onze medisch adviseurs en iedereen die onder hun verantwoordelijkheid werkt een beroepsgeheim dat volgt uit de WGBO.

De ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging gaan snel. De invulling van de maatregelen is afgeleid van internationaal geldende standaarden, zoals het NIST Cyber Security Framework en ISO 27001. Wij controleren regelmatig of onze maatregelen nog goed genoeg zijn. Dit gebeurt aan de hand van risicoanalyses, interne controles en door onafhankelijke audits. Daarnaast zijn er verschillende toezichthouders (DNB, NZa, de AP) die toezicht houden op de branches waarbinnen VGZ werkt. Daarnaast staat het zorgkantoor onder direct toezicht van verschillende toezichthouders en de externe accountant. Zij zien toe op de werking van de informatiebeveiliging. Maakt het zorgkantoor gebruik van derde partijen bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan controleren wij of die derde partij, afhankelijk van het soort persoonsgegevens, beschikt over voldoende beveiligingsmaatregelen en de juiste certificatie (zoals ISO 27001 en ISAE3402).

Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Wij bewaren persoonsgegevens zolang wij deze nodig hebben voor het doel waarvoor wij uw gegevens hebben gekregen. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen bepalen wij zelf hoelang wij uw gegevens nodig hebben om het doel te bereiken waarvoor wij de gegevens hebben verzameld. Voor meer informatie over de specifieke bewaartermijnen, kunt u contact opnemen met het zorgkantoor.

De meeste persoonsgegevens worden standaard 7 jaar bewaard. Deze bewaartermijn gaat in op 1 januari van het jaar volgend op het jaar:

- waarop de gegevens betrekking hebben of;
- waarin de cliënt is verhuisd naar een andere regio van een ander zorgkantoor of;
- waarin de cliënt is overleden of;

- waarin de einddatum van het door het CIZ afgegeven indicatiebesluit is gelegen.

Er zijn uitzonderingen op de bewaartermijn van 7 jaar, bijvoorbeeld:

- *(Onderzoek) Medische gegevens*

Medische dossiers worden conform de Wet op de geneeskundige behandeling 20 jaar bewaard. Medische gegevens worden in geval van een onderzoek bewaard zolang dat nodig is om het onderzoek uit te voeren en af te ronden. Daarna worden de gegevens bewaard om de rechten en plichten van het zorgkantoor veilig te stellen. Bijvoorbeeld om declaraties terug te vorderen bij zorgverleners als de zorg niet (volledig) is verleend.

- *Fraudeonderzoeken*

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in een fraudeonderzoek, bewaren wij deze gegevens 8 jaar na de laatste inhoudelijke wijziging in het dossier. Deze termijn kan langer worden als bijvoorbeeld sprake is van een lopende rechtszaak. Dossiers waarbij uiteindelijk geen onderzoek is uitgevoerd worden minimaal 4 jaar en maximaal 8 jaar na de laatste inhoudelijke wijziging bewaard. Dat doen we omdat soms naar aanleiding van nieuwe signalen toch een onderzoek vereist kan zijn.

- *Bezwaar, klachten en geschillen*

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in het kader van een bezwaar, klachten- en/of geschillenprocedure zonder een financiële component bewaren wij deze gegevens 2 jaar nadat de procedure is afgerond. Als het gaat om een klachten en geschillen met een financiële component worden de verwerkte gegevens 7 jaar na het sluiten van de klacht verwijderd.

- *Opnemen van telefoon en/of chatgesprekken, mail en andere communicatiekanalen voor trainings-en/of analysedoeleinden*

Wij kunnen uw telefoongesprekken met ons zorgkantoor opnemen. Dat doen wij om onze medewerkers te trainen, de dienstverlening te verbeteren, om analyses te maken over het belgedrag en voor bewijsvoering bij mogelijke fraude. De audiobestanden worden na 90 dagen verwijderd.

- *Camerabeelden*

Opgenomen camerabeelden bij bezoek aan één van onze locaties worden automatisch overschreven na een beperkt aantal dagen. Deze termijn is nooit langer dan 4 weken.

Uw rechten

U heeft een aantal belangrijke rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. U kunt alle onderstaande genoemde rechten uitoefenen volgens de procedure die in het hoofdstuk '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)' is omschreven.

Inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die het zorgkantoor van u verwerkt waarbij we aangeven waarvoor die persoonsgegevens gebruikt worden. Een deel van de vereiste informatie staat in deze privacyverklaring. Heeft u een PGB? Dan kunt u als budgethouder in het [PGB Portaal](#) zien welke zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen zijn ingediend, wanneer deze zijn ingediend en wanneer het zorgkantoor nog aanvullende informatie nodig heeft. Andere verzoeken tot inzage kunnen worden ingediend volgens de procedure zoals genoemd het hoofdstuk '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'.

Gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht om uw persoonsgegevens door ons over te laten dragen naar een andere partij. Wij kunnen persoonsgegevens direct aan een ander zorgkantoor sturen als het gaat om gegevens die nodig zijn om over te stappen naar het andere zorgkantoor (bijvoorbeeld door verhuizing) of door de aan ons gegeven machtigingen voor het vergoeden van zorg. Als u wilt dat wij uw gegevens aan een ander zorgkantoor sturen, dan dient u daarvoor een verzoek in. Hoe u dat doet staat hieronder beschreven onder '[Hoe kunt u gebruikmaken van uw rechten?](#)'. Wanneer de gegevens worden overgedragen, worden deze verstuurd in een leesbaar bestandsformaat zoals Excel of Word.

Recht op correctie

U heeft recht op correctie (rectificatie) van feitelijk onjuist verwerkte of verouderde persoonsgegevens die op u betrekking hebben. U kunt ook uw recht op correctie uitoefenen op gegevens die onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. U kunt hiervoor gebruikmaken van de procedure beschreven onder het kopje '[Hoe kunt u gebruikmaken van uw rechten?](#)'.

Beperkt gebruik

U kunt het gebruik van uw persoonsgegevens in de volgende gevallen beperken:

- In de periode die het zorgkantoor nodig heeft om vast te stellen of uw gegevens gecorrigeerd moeten worden;
- Als het zorgkantoor de persoonsgegevens niet had mogen gebruiken, maar u niet wil dat die gegevens worden gewist;
- Of in de periode dat u bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens maar nog geen reactie van ons heeft ontvangen.

Als het gebruik van uw gegevens wordt beperkt, heeft het zorgkantoor uw toestemming nodig om toch nog gebruik te mogen maken van deze gegevens. Er zijn een aantal uitzonderingen waarbij wij toch gebruik mogen maken van uw gegevens zonder uw toestemming. Ook als deze zijn beperkt:

- Voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- Ter bescherming van de rechten van een ander persoon of rechtspersoon;
- Of om redenen van groot algemeen belang voor de Europese Unie, zoals bijvoorbeeld de volksgezondheid.

Vermeld in uw verzoek waarom wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen gebruiken, of voeg het verzoek tot beperking toe aan een verzoek tot rectificatie of een bezwaar. Heeft u samen met het beroep op rectificatie of uw bezwaar ook een beroep op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens gedaan? Dan worden uw persoonsgegevens in deze termijn minder gebruikt.

Verwijderen

U kunt een verzoek indienen tot het verwijderen van uw gegevens volgens de procedure beschreven onder het kopje '[Hoe kunt u gebruikmaken van uw rechten?](#)'. Het kan zijn dat we uw gegevens niet kunnen of mogen verwijderen. Bijvoorbeeld omdat wij uw gegevens nog nodig hebben, of omdat wij wettelijk verplicht zijn om uw gegevens nog te bewaren. Na het verstrijken van de (wettelijke) bewaartermijn of als u uw toestemming intrekt (wanneer toestemming de grondslag is waarop wij uw gegevens gebruiken) verwijderen wij uw persoonsgegevens.

Bezwaar

U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens als deze worden verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang van het zorgkantoor. Geef in uw verzoek aan tegen welk

gebruik van uw persoonsgegevens u bezwaar maakt. Uw recht op bezwaar kan niet worden uitgevoerd als wij kunnen aantonen dat ons belang zwaarder weegt dan uw belang. Of als de verwerking verband houdt met bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank. In andere gevallen maken wij een nieuwe afweging om te bepalen of uw gegevens inderdaad niet meer voor dat doel gebruikt mogen worden.

Toestemming intrekken

Als wij alleen met uw toestemming uw persoonsgegevens hebben verwerkt, dan mag u deze toestemming altijd intrekken. Wij verwerken uw gegevens vanaf dat moment niet meer. De intrekking van deze toestemming werkt niet met terugwerkende kracht. Dit betekent dat alle persoonsgegevens die voorheen op basis van toestemming werden verwerkt, wel rechtmatig zijn. Wel kunt u in sommige gevallen vragen om uw gegevens te verwijderen.

Klachten

Bent u niet tevreden over het zorgkantoor, bijvoorbeeld over de dienstverlening of de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan? Wij zoeken in dat geval graag samen naar een oplossing. Klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan privacylz@vgz.nl. Geef hierbij aan dat het om een klacht gaat, onze medewerkers helpen u dan verder. U kunt via deze mail ook aangeven dat u contact wilt opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van het zorgkantoor.

U kunt ook een klacht indienen bij één van de volgende organisaties:

- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd wanneer u een vraag of klacht heeft over de kwaliteit van zorg of jeugdhulp, of wanneer zorg is geweigerd;
- De Autoriteit Persoonsgegevens wanneer gaat over de wijze waarop wij met persoonsgegevens omgaan.

Geheimhouding van uw gegevens

U kunt een reden hebben om ons te vragen bepaalde persoonsgegevens, zoals uw adres, geheim te houden. Aan zo'n verzoek voldoen wij altijd, binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden. De persoonsgegevens die u geheim wilt houden, kennen een extra beperking op toegang door bepaalde groepen medewerkers en worden dan niet (meer), binnen de wettelijke kaders, aan derden verstrekt. Hier kunnen wel specifieke uitzonderingen op bestaan. Bijvoorbeeld in verband met de uitvoering van wettelijke taken door overheidsorganisaties.

Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?

Heeft u een verzoek of vraag met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail met daarin uw verzoek naar: privacylz@vgz.nl. Als u liever geen gebruik maakt van e-mail dan kunt u ook een brief sturen naar onderstaand adres. Vermeld in uw verzoek concreet welk recht u wilt laten uitvoeren, waarom en wat uw gegevens zijn. Als we voldoende informatie hebben, laten we u binnen een maand weten wat we met uw verzoek hebben gedaan. Als uw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog een maand worden verlengd. Als wij de termijn verlengen dan laten wij u dat binnen een maand na ontvangst van uw verzoek weten.

Aangezien het zorgkantoor wordt aangemerkt als een zogenoemd 'bestuursorgaan' is de Algemene Wet bestuursrecht (de 'Awb') van toepassing en wordt de afhandeling van uw verzoek aangemerkt als een officieel besluit. U kunt hiertegen bezwaar indienen via de contactgegevens onderaan dit statement. Ook kunt u een klacht indienen. Dit kan via het online [klachtenformulier](#). Wij nemen binnen 14 dagen contact met u op om de klacht met u te bespreken.

Uitgebreide informatie over uw privacyrechten vindt u op de website van [de Autoriteit Persoonsgegevens](#). U heeft ook het recht om bij hen een [klacht in te dienen](#) over de manier waarop

uw gegevens door ons worden verwerkt en/of de wijze waarop wij invulling geven aan uw rechten. U moet eerst een klacht bij ons hebben ingediend, alvorens een klacht bij de AP in te kunnen dienen.

Tevens heeft u de mogelijkheid om, nadat u een klacht bij ons heeft ingediend, een klacht in te dienen bij de [Ombudsman](#). Heeft u bezwaar op een beslissing over de langdurige zorg die door ons is genomen? Dan kunt u via ons [contactformulier](#) bezwaar indienen.

Contactgegevens zorgkantoor in het kader van privacy

Coöperatie VGZ UA, t.a.v. het zorgkantoor
Postbus 5040
6802 EA Arnhem

Aanpassen van de privacyverklaring

Wij passen deze privacyverklaring regelmatig aan om aan te blijven sluiten bij de huidige verwerkingen van persoonsgegevens die binnen het zorgkantoor worden uitgevoerd. Wij doen dit voor nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten, in de wet of in de rechtspraak. Wij raden u daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan onze website. Op onze website vindt u altijd de laatste versie. Deze versie is van 30 december 2022.