

Privacyverklaring



Privacyverklaring
Augustus 2020

Privacyverklaring

DC Klinieken verwerkt persoonsgegevens en maakt gebruik van cookies en soortgelijke technologieën. Wij streven ernaar om zorgvuldig en veilig gebruik te maken van uw persoonsgegevens binnen de grenzen van de wet. In deze Privacyverklaring beschrijven wij wie we zijn, hoe en voor welke doeleinden wij uw persoonsgegevens verwerken, hoe u uw privacyrechten kunt uitoefenen en wat verder nog van belang kan zijn voor u om te weten.

Wij gebruiken bepaalde woorden in deze Privacyverklaring. Hieronder leest u wat wij met een aantal van deze woorden bedoelen:

- **Persoonsgegevens:** gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam, adres en uw medische gegevens.
- **Verwerken:** alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken en verwijderen van uw gegevens uit onze administratie.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** diegene die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Om de informatie overzichtelijk te houden, is ieder onderwerp onderverdeeld in twee informatielagen. We hebben ons best gedaan om alle informatie duidelijk en leesbaar op te schrijven. Heeft u na het lezen van de Privacyverklaring nog vragen over ons gebruik van uw persoonsgegevens, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. Verderop in deze verklaring leest u hoe u dit kunt doen.

Wij raden u aan om ook onze aparte Cookie Statement door te lezen. In dat Statement beschrijven wij ons gebruik van cookies en soortgelijke technologieën.

Als laatste willen we u nog meegeven dat onze dienstverlening zich ontwikkelt en daarmee ook onze Privacyverklaring. Wij raden u daarom aan regelmatig na te gaan of er aanpassingen zijn gedaan in deze Privacyverklaring, zodat u precies weet waar u aan toe bent. Helemaal onderaan in deze verklaring kunt u lezen wanneer het voor het laatst is gewijzigd.

Wie zijn wij?

Eerste laag:

De Stichting DCA kent een samenwerking met diverse rechtspersonen. Samen met de twee hoofdkantoren (Voorschoten en Almere) en 13 vestigingen in Nederland wordt het concern DC Klinieken genoemd. DC Klinieken is gevestigd te Almere, 1311 RK aan de Louis Armstrongweg 28, telefoonnummer 088 0100 900.

Tweede laag:

De vestigingen binnen het concern DC Klinieken zijn gevestigd in Nederland en opereren overeenkomstig. Het concern DC Klinieken biedt gezamenlijk verschillende soorten van diensten aan. De stichting is samen met haar vennootschappen 'Verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de wet voor de verwerkingen van persoonsgegevens die in deze Privacyverklaring worden beschreven.

Welke persoonsgegevens verzamelt DC Klinieken van mij?

Eerste laag:

DC Klinieken verzamelt verschillende categorieën persoonsgegevens:

- Personalialia (bijvoorbeeld naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer)
- Medische gegevens (bijvoorbeeld verslaglegging in uw dossier over uw gezondheidstoestand)
- Betalings- en verzekeringsgegevens
- Interactiegegevens (bijvoorbeeld uw contact met het servicecentrum, de datum dat u voor een behandeling in onze kliniek bent geweest of digitale en/of schriftelijke correspondentie)

Tweede laag:

De hierboven omschreven categorieën van persoonsgegevens ontvangen wij zowel rechtstreeks van u, als via derden voor zover dit in overstemming is met de wet.

Persoonsgegevens die u rechtstreeks aan ons verstrekt

Hierbij kunt u onder meer denken aan:

- persoonsgegevens die u verstrekt op het moment dat u zich voor een eerste afspraak bij ons meldt.
- persoonsgegevens die u verstrekt door gebruik te maken van ons zorgaanbod
- persoonsgegevens die u verstrekt als gevolg van uw surfgedrag op onze website
- gegevens die u verstrekt in het kader van (o.m.) correspondentie, feedback, klachten, e.d.

Wat kan er op privacygebied gebeuren als u onze website bezoekt? Naast de gegevens die u mogelijk actief verstrekt via een van de online formulieren, wordt op verschillende manieren informatie verzameld:

Cookies

Bij bezoeken aan onze webpagina's worden incidenteel cookies gebruikt. Cookies worden in uw browser opgeslagen om de kwaliteit van de service te verhogen. Bij de gebruikte cookies gaat het om zogenaamde "functionele cookies", die na afsluiting van uw browser automatisch hun geldigheid verliezen en afhankelijk van de in uw browser ingestelde methode verwijderd worden. U kunt het gebruik van cookies aanpassen bij uw cookieinstellingen of verhinderen door dit in uw browser in te stellen. Dit kan er echter toe leiden dat de functionaliteit van de webpagina's wordt beperkt.

Speciale diensten voor optimalisatie en sales- en marketingdoeleinden

DC Klinieken gebruikt daarnaast nog diensten om het gebruik van onze website te monitoren, zodat we deze kunnen optimaliseren, en om sales- en marketinginformatie te verkrijgen: Google Analytics en Hotjar. Deze diensten plaatsen analytische cookies. Bij de cookieinstellingen kunt u aanpassen welke cookies u wilt accepteren.

Google Analytics

Google Analytics verzamelt geaggregeerde gegevens over hoe bezoekers onze website gebruiken. Daarbij kunt u denken aan de pagina's die men bezoekt en hoeveel tijd ze op een pagina hebben doorgebracht. Wij hebben Google geen toestemming gegeven om deze Analytics-informatie te gebruiken voor andere Google-diensten of te delen met anderen. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Zo wordt onder andere niet het volledige IP-adres verwerkt (Anonymize IP). DC Klinieken past de handleiding privacy vriendelijk instellen van Google Analytics toe van de Autoriteit Persoonsgegevens.

De gegevens die door Google worden verzameld, worden opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens wordt gewaarborgd. Daarnaast heeft DC Klinieken een verwerkersovereenkomst met Google (Analytics) afgesloten. Bekijk voor meer informatie het [Privacybeleid](#) van Google Analytics.

Hotjar

Hotjar is mousetrackingsoftware. Hiermee kunnen we zien hoeveel tijd bezoekers doorbrengen op de website, welke pagina's zij bezoeken, waar men op de pagina klikt, tot hoe ver men scrolt en wat de muisactiviteit van de bezoeker is. Hotjar verzamelt daarnaast de volgende informatie van bezoekers: het apparaattype (=), de beeldschermresolutie, de webbrowser en het besturingssysteem. Deze informatie gebruiken we om de data die door Hotjar verzameld wordt makkelijker te kunnen analyseren. Informatie die door de gebruiker wordt ingevuld (voorbeeld: contactformulieren), wordt niet door Hotjar verzameld of opgeslagen. Alle ingevoerde karakters worden automatisch vervangen door een asterisk (*), zodat uw privacy wordt gewaarborgd.

De gegevens die door Hotjar worden verzameld, worden opgeslagen op servers in Malta. Malta behoort tot de Europese Economische Ruimte (EER). De verwerking van uw gegevens door Hotjar blijft binnen de EU, waarbij Hotjar zorg draagt voor het waarborgen van een beschermingsniveau dat voldoet aan de Europese wet- en regelgeving. Bekijk voor meer informatie het [Cookiebeleid](#) van Hotjar.

Persoonsgegevens over anderen die u rechtstreeks aan ons verstrekt

Het kan voorkomen dat u de persoonsgegevens van andere personen met ons deelt. Bijvoorbeeld de adres- of contactgegevens van anderen. Wij attenderen u erop dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om na te gaan of deze personen akkoord zijn met een verstrekking van hun persoonsgegevens aan DC Klinieken.

Persoonsgegevens die wij van derden ontvangen

Wij kunnen onder meer aanvullende persoonsgegevens ontvangen, zoals bijvoorbeeld via uw huisarts. Maar ook via sociale media, websites of diensten van derde partijen, voor zover dit in lijn is met de wet, bijvoorbeeld omdat u hiervoor toestemming heeft gegeven.

Minderjarigen en wilsonbekwamen

Als een patiënt minderjarig en/of wilsonbekwaam is, wordt hij vertegenwoordigd door een ander persoon. Er gelden specifieke regels voor het uitvoeren van patiëntenrechten door deze vertegenwoordigers. Bij de regeling voor vertegenwoordiging maakt de wet onderscheid tussen:

- minderjarigen tot 12 jaar;
- minderjarigen van 12 tot 16 jaar;
- minderjarigen van 16 en 17 jaar en wilsonbekwame minderjarigen;
- meerderjarige wilsonbekwame patiënten.

Verwerkt DC Klinieken ook bijzondere persoonsgegevens?

Eerste laag:

DC Klinieken verzamelt en verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van de met u afgesloten overeenkomst(en) tot het verlenen van zorg en de daaruit voortvloeiende administratie, communicatie, wetenschappelijk onderzoek en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Voor de uitvoering van kwaliteits- en managementdoeleinden maakt DC Klinieken zo veel als mogelijk gebruik van anonieme gegevens en dus niet van persoonsgegevens.

Tweede laag:

De verschillende doeleinden, zoals hierboven omschreven, worden hieronder meer gedetailleerd omschreven.

a) Om een patiëntrelatie met u aan te kunnen gaan

Als u zich bij DC Klinieken meldt met een zorgvraag, dan hebben wij persoonsgegevens nodig. Dat zijn voor de hand liggende gegevens zoals onder andere uw naam, adres en woonplaats maar ook de zorgvraag die u heeft.

b) Om de relatie met u te onderhouden en interne opdrachten uit te voeren

Als u patiënt bij ons bent, willen wij u goed van dienst zijn. Hiervoor verwerken wij persoonsgegevens. Wij gebruiken uw naam en adresgegevens bijvoorbeeld om contact met u of uw contactpersoon te onderhouden. Maar wij voeren ook zogenaamde 'interne opdrachten' uit. Denk bijvoorbeeld aan een laboratoriumonderzoek, een röntgenfoto of MRI.

c) Voor overleg met in- en externe medische specialisten

Het kan voorkomen dat voor overleg contact moet worden opgenomen met een collega medisch specialist binnen DC Klinieken of met een externe specialist. In dergelijke gevallen zullen persoonsgegevens worden uitgewisseld zoals onderzoekresultaten.

d) Voor de financiële afhandeling van de geboden zorg

Ook hebben wij uw naam en BSN-nummer nodig om of met u of met uw zorgverzekering de geboden zorg financieel af te handelen.

e) Om uw en onze eigendommen te beschermen

Wij leggen ook opnamen vast, bijvoorbeeld van bewakingscamera's. Dit doen wij onder meer voor criminaliteitsbestrijding en kwaliteitsbewaking of in het kader van bewijsvoering. Dit geldt zowel binnen de DC Klinieken als op onze parkeerplaatsen.

f) Voor het bijwonen van een voorlichtingsbijeenkomst

Regelmatig worden bijeenkomsten over een bepaalde ziekte of behandeling georganiseerd. Tijdens deze voorlichtingsbijeenkomsten kunt u als patiënt, uw familie of vrienden informatie krijgen over het verloop van de ziekte en de mogelijke therapieën. Tevens kunt u ervaringen uitwisselen met de andere bezoekers. Via onze website kunt u zich hiervoor opgeven.

g) Om overeenkomsten met leveranciers aan te gaan en uit te voeren

Als u voor uw werk contact heeft met DC Klinieken kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een tijdelijke opdracht en u daarvoor toegang te kunnen geven tot het ziekenhuis.

h) Om wettelijke verplichtingen na te komen

DC Klinieken mag gegevens delen als dit moet vanwege een wettelijk voorschrift. Voorbeelden hiervan zijn bepalingen in de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg en

de Wet publieke gezondheid. Op grond van de laatstgenoemde wet moet DC Klinieken bijvoorbeeld een beperkt aantal bepaalde besmettelijke ziekten direct melden bij de GGD.

i) Voor onze bedrijfsvoering

Als zorgverlener vinden wij het belangrijk en is het noodzakelijk dat wij een goed overzicht hebben van onze patiëntrelaties. Mede door het verwerken van uw gegevens kunnen wij door kwaliteitsbewaking de kwaliteit van de door ons geleverde zorg bevorderen. Zo benaderen wij u bijvoorbeeld via uw mailadres met de vraag of u uw ervaring met onze kliniek met ons wilt delen.

j) Verbeteren van de dienstverlening

Wij nemen telefoongesprekken op voor trainings- en coachingsdoeleinden, om onze dienstverlening te verbeteren, transacties te controleren, fraude te voorkomen en te bestrijden en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is. Indien een gesprek is opgenomen en nog beschikbaar is, hebt u bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

k) Voor (medisch) wetenschappelijk onderzoek

Wij verzamelen niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk in het kader van de bovengenoemde doeleinden. Als wij de gegevens niet bewaren voor die doeleinden kunnen wij de gegevens toch nog bewaren voor archiefdoeleinden. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar bij juridische procedures of voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt.

Op welke juridische grondslagen baseert DC Klinieken de verwerking(en) van uw persoonsgegevens?

Eerste laag:

De Algemene Verordening Gegevensbescherming bevat een limitatieve opsomming van grondslagen die de verwerking van uw persoonsgegevens rechtvaardigen. DC Klinieken beroept zich op drie van deze juridische grondslagen. Onze verwerking(en) van uw persoonsgegevens geschieden namelijk ter uitvoering van de overeenkomst, en/of op basis van een gerechtvaardigd belang van DC Klinieken, uw toestemming of de wet.

Tweede laag:

Uitvoering van de overeenkomst

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om de overeenkomst tot het leveren van zorg die u met ons heeft uit te voeren.

Gerechtvaardigd belang

Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook voor gerechtvaardigde belangen van DC Klinieken. Onder het volgende kopje kunt u meer lezen over deze gerechtvaardigde belangen van DC Klinieken.

Toestemming

Wij mogen met uw toestemming uw persoonsgegevens gebruiken voor bepaalde marketingactiviteiten zoals het verzenden van een nieuwsbrief. U kunt uw toestemming natuurlijk altijd intrekken. Onder het kopje 'Kunt u uw toestemming later alsnog intrekken?' leest u hoe u dit kunt doen.

Wat is het gerechtvaardigd belang van DC Klinieken bij de verwerking van uw persoonsgegevens?

Eerste laag:

De verwerking van uw medische gegevens is noodzakelijk voor een juiste behandeling. En de verwerking van uw persoonsgegevens is nodig om een goede relatie in stand te houden tussen DC Klinieken en haar patiënten, of voor de redelijke zakelijke belangen van DC Klinieken zelf. Bijvoorbeeld om onze patiënten te informeren over nieuwe producten, diensten en activiteiten, of om de belangen van DC Klinieken te verdedigen in een eventuele juridische procedure.

Tweede laag:

Wij zullen zoveel als mogelijk de zogeheten 'optout-regeling' toepassen en toevoegen aan onze communicatie. Op die manier kunt u ons op gemakkelijke wijze berichten, wanneer u het niet langer op prijs stelt om communicatie van DC Klinieken te ontvangen. Ook kunt u natuurlijk altijd hiervoor contact met ons opnemen via ons servicecentrum 088 0100 900 of via ons contactformulier op de website.

Aan wie verstrekt DC Klinieken uw persoonsgegevens?

Eerste laag:

DC Klinieken kan uw persoonsgegevens verstrekken aan derden in overeenstemming met deze Privacyverklaring en de wet. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming zal DC Klinieken uw persoonsgegevens niet bekend maken aan derden voor hun marketingdoeleinden.

Tweede laag:

Uw persoonsgegevens kunnen worden ontvangen door de onderstaande categorieën van ontvangers:

Concern

Wij kunnen persoonsgegevens delen met onze vestigingen om gezamenlijk producten en/of diensten te kunnen leveren (zoals registratie en patiëntondersteuning), om te helpen bij de ontwikkeling van producten, websites, applicaties, diensten, tools en communicatie, en om mogelijk illegale activiteiten, schendingen van ons beleid, fraude en/of inbreuken op de gegevensbeveiliging te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken.

Uw gegevens kunnen mogelijk ook gebruikt worden bij een audit. Dit is een onderzoek waarbij de kwaliteit van onze zorg getoetst wordt en kan door medewerkers van DC Klinieken of door een externe partij uitgevoerd worden. Een audit is een verplichting die voortvloeit uit het behalen en behouden van onze keurmerken. Tijdens een audit is het soms nodig patiëntendossiers in te zien. De personen die deze audits uitvoeren zijn verplicht een geheimhoudingsverklaring te tekenen en tijdens deze inzage is altijd een medewerker van DC Klinieken aanwezig. Mocht u hier bezwaar tegen hebben dan kunt u dit aan ons laten weten.

Autoriteiten

Bijvoorbeeld toezichthouders, belastingdienst, politie en andere wettelijke instanties. Wij kunnen uw persoonsgegevens delen:

- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of een rechterlijk bevel; of
- indien dit noodzakelijk is ter voorkoming, opsporing of vervolging van strafbare feiten (zoals fraude, bedrog of vervolging); of
- indien het noodzakelijk is voor het handhaven van ons beleid of ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Zorg dienstverleners

Bijvoorbeeld uw verzekeringsbedrijf voor de vergoeding van de door DC Klinieken geleverde zorg, of uw huisarts die door DC Klinieken over het behandelplan en/of uitslagen wordt geïnformeerd.

Overig

Iedere derde partij voor welke wij uw toestemming hebben ontvangen om uw persoonsgegevens mee te delen (bijvoorbeeld in het kader van een samenwerking), en/of waarvan DC Klinieken nu of in de toekomst onderdeel uitmaakt als gevolg van een reorganisatie, fusie of overname.

Worden uw persoonsgegevens verwerkt buiten de EU?

Eerste laag:

Uw persoonsgegevens worden in principe niet doorgegeven buiten de Europese Unie. Mocht dat wel aan de orde zijn dan heeft DC Klinieken de nodige maatregelen getroffen om te verzekeren dat de doorgifte plaatsvindt in overeenstemming met de wet.

Voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de grenzen van de Europese Unie moeten alle Europese landen voldoen aan dezelfde regels uit de wet, waarmee wordt beoogd op Europees niveau een consistent beschermingsniveau bij de verwerking van persoonsgegevens te verzekeren.

Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Eerste laag:

Uw persoonsgegevens worden verwijderd wanneer deze niet langer noodzakelijk zijn voor de hierboven beschreven doeleinden. Daarbovenop geldt dat DC Klinieken uw persoonsgegevens in geen geval langer zal bewaren, dan wettelijk is toegestaan. In het geval van medische gegevens is dat doorgaans 20 jaar. De bewaartermijn loopt vanaf de laatste aanpassing van het dossier.

Tweede laag:

Categorie persoonsgegevens	Bewaartermijn
• Personalialia	20 jaar
• Medische gegevens	20 jaar
• Betalings- en verzekeringsgegevens	7 jaar

Hoe kunt u uw persoonsgegevens beheren?

Eerste laag:

U heeft het recht de verzameling van uw persoonsgegevens door DC Klinieken in te zien, te rectificeren en/of of te wissen. Daarnaast kun u bij DC Klinieken uw volgende rechten invoeren: het recht op beperking van uw persoonsgegevensverwerking, het recht op de overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens en het recht van bezwaar. Hieronder leest u waar en hoe u gebruik kunt maken van deze rechten.

Tweede laag:

Indien u een eigen account bij DC Klinieken heeft, dan heeft u inzage in een deel van de over u geregistreerde persoonsgegevens. U kunt zelf op elk gewenst moment een aantal gegevens rectificeren of wissen, zoals het doorvoeren van aanpassingen in uw accountgegevens.

Toekomstplannen bij DC Klinieken

Als u inzage wenst in uw totale persoonsgegevensverwerking en/of gegevens wilt rectificeren of wissen (voor zover toelaatbaar) die u zelf niet kunt aanpassen, dan kunt u contact opnemen met ons Servicecentrum.

Indien u geen eigen account heeft, kunt u voor uw recht op inzage, rectificatie of wissing van de over u geregistreerde persoonsgegevens contact opnemen met ons Servicecentrum.

Voor de uitoefening van uw recht op beperking van uw persoonsgegevensverwerking, overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens of bezwaar, kunt u eveneens uw verzoek richten aan ons Servicecentrum.

Contact Servicecentrum: 088 0100 900 of via ons contactformulier op de website.

Houd u er rekening mee dat DC Klinieken aanvullende informatie kan opvragen om uw identiteit te verifiëren.

Kunt u uw toestemming later alsnog intrekken?

Eerste laag:

Indien u toestemming heeft gegeven voor een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u deze toestemming altijd intrekken. Houd er rekening mee dat de intrekking van uw toestemming geen terugwerkende kracht heeft en dat het intrekken van toestemming alleen mogelijk is wanneer u eerst toestemming heeft gegeven.

Tweede laag:

U kunt de intrekking van uw toestemming kenbaar maken via ons Servicecentrum 088 0100 900 of via ons contactformulier op de website.

Kunt u een klacht indienen?

Eerste laag:

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door DC Klinieken kunt u terecht bij de Functionaris voor gegevensbescherming via privacy@dcklinieken.nl, de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@dcklinieken.nl of indien u niet tevreden bent over de klachtafhandeling bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Tweede laag:

U kunt uw klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Hoe zet DC Klinieken het gebruik van profiling in?

Eerste laag:

DC Klinieken maakt geen gebruik profiling en/of andere geautomatiseerde besluitvorming.

Wanneer is deze Privacyverklaring voor het laatst gewijzigd?

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd in augustus 2020.

DC Klinieken
Goede zorg, nu!