



Privacyreglement

Feb 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Begrippenlijst.....	3
Identiteit van de verantwoordelijke en gegevens contactpersonen	5
Kenmerken van de verwerking van persoonsgegevens	6
Artikel 1: Doel van de gegevensverwerking	6
Artikel 2: Voorwaarden voor rechtmatige verwerking	6
Artikel 3: Opgenomen persoonsgegevens	8
Artikel 4: Toegang tot persoonsgegevens	8
Artikel 5: Verstrekking van persoonsgegevens	9
Rechten van de patiënt/klant.....	10
Artikel 6: Informatieverstrekking aan betrokkene	10
Artikel 7: Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens	10
Artikel 8: Recht op afscherming, aanvulling en correctie van opgenomen persoonsgegevens	10
Artikel 9: Recht op geheimhouding	10
Artikel 10: Recht op vernietiging van opgenomen persoonsgegevens	10
Plichten van de verwerkersverantwoordelijke	11
Artikel 11: Recht op audit	11
Artikel 12: Bewaartermijnen	11
Artikel 13: Beveiliging van persoonsgegevens	11
Artikel 14: Meldplicht datalekken	12
Overgangs- en slotbepalingen.....	12
Artikel 15: Inwerkingtreding, wijziging, publicatie van het reglement.....	12
Artikel 16: Binnen de EU.....	12
Artikel 17: Minderjarigen.....	12
Klachten.....	13
Vragen.....	13
Contactpersonen.....	13

Voorwoord

FysioExpert, waaronder telkens eveneens begrepen HealthTime, heeft dagelijks te maken met persoonsgegevens en de verwerking ervan. Dit reglement is van toepassing op elke al dan niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin opgenomen te worden. Dit reglement is niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze eigen medewerkers. Dit is in een separaat, intern privacyreglement vastgelegd.

Als we persoonsgegevens verwerken, houden we rekening met alle geldende relevante (privacy) wet- en regelgeving. We werken continue aan een hoog niveau van informatiebeveiliging. De medewerkers van FysioExpert hebben daarbij de verantwoordelijkheid om op verantwoorde wijze om te gaan met deze persoonsgegevens. Onze aanpak is uitgewerkt in dit privacyreglement, waarbij wij er op toe zien dat dit wordt nageleefd. Daarvoor hebben we alle nodige organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen. FysioExpert behoudt zich het recht door onafhankelijke derden hierop geauditeerd te kunnen worden. FysioExpert werkt nauw samen met HealthTime. De medewerkers van HealthTime zijn dan ook op de hoogte van en handelen naar de inhoud van dit privacyreglement.

Nicole Cremers, directeur

FysioExpert / HealthTime

Begrippenlijst

Persoonsgegevens:

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Gezondheidsgegevens:

Persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokkenen.

Verwerking van persoonsgegevens:

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Verstrekken van persoonsgegevens:

Het bekendmaken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens die in de registratie(s) zijn opgenomen of die door verwerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.

Betrokkene:

Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

Patiënt:

Degene aan wie zorg wordt verleend.

Klant:

Degene die een opdracht verschaft aan FysioExpert of een product afneemt.

Ontvanger:

Degene aan wie persoonsgegevens worden verstrekt.

Toestemming van de betrokkene:

Elke vrije, specifieke en op adequate informatie berustende wilsuiting van de betrokkene waarmee deze aanvaardt dat op hem/haar betrekking hebbende persoonsgegevens worden verwerkt.

Identiteit van de verantwoordelijke en gegevens contactpersonen

Contactpersoon

Karien Zuidam is verantwoordelijk voor het opstellen van het beleid t.b.v. informatiebeveiliging en implementatie hiervan binnen de organisatie. Karien Zuidam is bereikbaar via info@fysioexpert.nl of 023-5450751.

Verantwoordelijke

Nicole Cremers, directeur, is verantwoordelijk voor het informatiebeveiligingsbeleid, met als doel het minimaliseren van risico's binnen de informatiebeveiliging. Nicole Cremers is bereikbaar via info@fysioexpert.nl of 023-5450751.

Functionaris Gegevensbescherming (FG)

De externe toezichthouder welke controleert of het gevolgde beleid ook daadwerkelijk wordt nagestreefd. De FG is bereikbaar via gielisse@pactadvocaten.nl

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De taken en bevoegdheden van de AP staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet daarvan (AVG). De AVG is een Europese verordening. Hierin staat onder andere dat elke lidstaat van de Europese Unie een privacy autoriteit heeft die onafhankelijk toezicht houdt op het gebruik van persoonsgegevens. De taken van de AP zijn: toezicht, advisering, voorlichting, informatieverstrekking & verantwoording en internationale taken. De AP is bereikbaar op 088 - 1805 250.

Kenmerken van de verwerking van persoonsgegevens

Artikel 1: Doel van de gegevensverwerking

1.1 FysioExpert verwerkt persoonsgegevens *als verantwoordelijke* ten behoeve van:

- a) Identificatie van patiënten en cliënten
- b) Communicatie met patiënten en cliënten en mogelijk met toekomstige patiënten/cliënten die hun gegevens via de website invoeren
- c) Het uitvoeren van werkplek- en gezondheidsonderzoeken
- d) Medische dossiervoering ten behoeve van de (fysio)therapeutische behandeling, door de behandelaars, al dan niet via ons EPD-systeem
- e) Het opstellen van rapportages en adviezen aan patiënten, huisartsen, medisch specialisten en andere zorgverleners
- f) Declaratie en facturering van zorgkosten
- g) Adequate agendavoering
- h) Financiële administratie, waaronder begrepen de declaratie, facturering van zorgkosten en abonnementskosten
- i) Communicatie met huisartsen, medisch specialisten en andere zorgverleners
- j) Meten van (effectiviteit van) behandelresultaten (data-verzameling)
- k) Benchmarking van behandelresultaten op regionaal en landelijk niveau
- l) Klanttevredenheidsonderzoek
- m) Registratie in kwaliteitsregister
- n) PR- en marketingdoeleinden (waaronder sociale media)
- o) Verplichte identiteitscontrole
- p) Documentatie voor monitoring en procescontrole
- q) Systeembeheer
- r) Het contacten van (mogelijk toekomstige) patiënten

Artikel 2: Voorwaarden voor rechtmatige verwerking

- 2.1** FysioExpert draagt er zorg voor dat persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt.
- 2.2** De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een (stage- en/of arbeids)overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.
- 2.3** Het is voor betrokkenen niet verplicht om persoonsgegevens te delen. Wel kan dit inhouden dat FysioExpert hierdoor de betrokkene niet in behandeling kan nemen.
- 2.4** Persoonsgegevens worden verwerkt voor de in artikel 1 beschreven doeleinden en worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor zij zijn verkregen.
- 2.5** Persoonsgegevens worden verwerkt indien:

- a) Betrokkene voor de verwerking expliciet zijn toestemming heeft verleend, of;
 - b) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarin betrokkene partij is, of voor precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst, of;
 - c) de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen, waaraan de verantwoordelijke onderworpen is, of;
 - d) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor het behartigen van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke, of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
- 2.6** Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doelen beschreven in artikel 1, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
- 2.7** FysioExpert bewaart geheimhouding over de persoonsgegevens waarvan hij kennisneemt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak mededeling voortvloeit.
- 2.8** FysioExpert verwerkt geen persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging.
- 2.9** Het vorige lid is niet van toepassing voor zover:
- a) dit noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid met het oog op een goede behandeling of begeleiding van betrokkene, of;
 - b) dit geschiedt met schriftelijke toestemming van betrokkene, of;
 - c) de gegevens door betrokkene openbaar zijn gemaakt en hierbij toestemming is gegeven voor verder verwerking, of;
 - d) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte, of;
 - e) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang, passende maatregelen worden geboden ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en dit bij wet wordt bepaald dan wel het College ontheffing heeft verleend. Het College kan bij de verlening van ontheffing beperkingen en voorschriften opleggen.
- 2.10** Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 2.4 mogen verwerkt worden ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek voor zover:
- a) dit onderzoek een algemeen belang dient, of;
 - b) de verwerking voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk is, of;
 - c) het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost, of;
 - d) bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.
 - e) aan de eisen ten aanzien van het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek zoals deze in de WGBO zijn opgenomen voldaan wordt.

2.11 Een nummer dat ter identificatie van een persoon bij wet is voorgeschreven, wordt bij de verwerking van persoonsgegevens slechts gebruikt ter uitvoering van de betreffende wet dan wel voor doeleinden bij de wet bepaald.

Artikel 3: Opgenomen persoonsgegevens

3.1 FysioExpert verwerkt enkel de minimaal noodzakelijke persoonsgegevens:

- Voornaam,
- Tussenvoegsel
- Achternaam
- Partnernaam
- (Zakelijk) Telefoonnummer
- (Zakelijk) E-mailadres
- Geslacht
- Geboortedatum
- Gezondheids- en medische gegevens
- Meetgegevens
- Verzekeringsgegevens
- Bankrekeningnummer
- BSN
- ID of paspoortnummer
- Bedrijfsgegevens
- Bedrijfsmatige functie
- Gegevens sportvereniging

Artikel 4: Toegang tot persoonsgegevens

- 4.1** Toegang tot persoonsgegevens is op basis van 'need to know'. Alleen die medewerkers die vanwege hun werkzaamheden toegang moeten hebben, mogen zich die toegang ook verschaffen. Autorisatie gebeurt aan de hand van rollen, waardoor een strikte scheiding toegepast kan worden. Voor medische gegevens die vallen onder het beroepsgeheim is toegang alleen verleend aan het behandelteam, diens vervanger bij afwezigheid (bijvoorbeeld bij verzuim) en administratief medewerkers ten behoeve van een adequate declaratie afhandeling.
- 4.2.** Verlenen en wijzigen van toegang gebeurt via een vaste procedure. Autorisatie van wijzigingen wordt goedgekeurd door de leidinggevende(n). Functioneel beheer voert controles uit op het ontstaan van conflicterende autorisaties. Indien een conflict optreedt wordt dit beoordeeld door de kwaliteitsmanager (of diens vervanger).
- 4.3** Indien een medewerker uit dienst gaat zorgt het management bij afsluiten van de account in het personeelssysteem dat ook de toegang tot de andere applicaties en voorzieningen wordt afgesloten.
- 4.4** Indien er sprake is van teambegeleiding, geldt de toegang voor alle teamleden, voor zover dit in het kader van de begeleiding noodzakelijk is.
- 4.5** Voor de toetsing van dossiers voor kwaliteitsdoeleinden kan de kwaliteitsmanager en door hem/haar aangewezen medewerkers, inzage hebben in cliëntendossiers, binnen het domein

waarin de senior-professional is opgeleid, dan wel in het kader van supervisie, intervisie of auditering, over andere professionals met een afgeleide verantwoordelijkheid. Het doel is daarbij om optimale behandeling en begeleiding voor de cliënt te realiseren. Daartoe deelt de senior-professional zijn/haar bevindingen met de professional die de behandeling/begeleiding uitvoert.

- 4.6.** De beheerder en degenen, die in het kader van een door de gebruiker of beheerder gegeven opdracht werken, hebben geen toegang tot persoonsgegevens tenzij dit voor het specifieke doel, te weten het beheer van het systeem, noodzakelijk is.

Artikel 5: Verstrekking van persoonsgegevens

- 5.1** Met inachtneming van het bij of krachtens de wet en regelgeving bepaalde worden persoonsgegevens zonder voorafgaande toestemming van de betrokkene verstrekt aan:
- a) Medewerkers van FysioExpert die direct betrokken zijn bij de actuele dienstverlening aan en begeleiding van betrokkene;
 - b) Verwerkers van persoonsgegevens in het kader van de gegeven opdracht door FysioExpert, mits deze verwerkers voldoende waarborgen bieden dat de bescherming van de persoonsgegevens plaatsvindt overeenkomstig alle artikelen van dit reglement;
 - c) (Huis-)artsen en (medisch) specialisten indien ten behoeve van de patiënt
 - d) Verzekeringsmaatschappijen in het kader van declaratiecontroles en noodzakelijke werkzaamheden die daaraan gerelateerd zijn
 - e) Overige ontvangers, voor zover dat uit artikel 1 blijkt. Zoals bijvoorbeeld partijen die ons ondersteunen bij het uitvoeren van PR/marketingcampagnes, of klanttevredenheidsonderzoeken of benchmarking.
- 5.2** Andere gegevens en gegevens aan anderen dan genoemd in artikel 5.1 worden slechts verstrekt na ondubbelzinnige toestemming/terugkoppeling van/aan de betrokkene.

Rechten van de cliënt

Artikel 6: Informatieverstrekking aan betrokkene

- 6.1** Indien bij de betrokkene de persoonsgegevens worden verkregen, deelt FysioExpert voor het moment van verkrijging de betrokkene mede:
- zijn identiteit;
 - de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.
- 6.2** FysioExpert verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.

Artikel 7: Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens

- 7.1** De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens.
- 7.2** De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.
- 7.3** Afschriften van persoonsgegevens worden aan de betrokkene verstrekt tegen de wettelijk vastgestelde kostenvergoedingen.
- 7.4** Recht op inzage of afschrift kan worden geweigerd als dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

Artikel 8: Recht op afscherming, aanvulling en correctie van opgenomen persoonsgegevens

- 8.1** De betrokkene kan verzoeken om correctie van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen. De cliënt kan middels een aanvulling zijn mening in het dossier laten opnemen.
- 8.2** FysioExpert bericht de verzoeker schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek tot correctie of aanvulling. Een weigering is met redenen omkleed.

Artikel 9: Recht op geheimhouding

- 9.1** FysioExpert en de door haar ingezette personen zijn verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens die zij ten behoeve van klant en patiënt verwerkt, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift Verwerker tot mededelen verplicht.
- 9.2** Verwerker zal de personen die in zijn dienst zijn, dan wel werkzaamheden ten behoeve van hem verrichten, verplichten tot geheimhouding met betrekking tot de Persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen.

Artikel 10: Recht op vernietiging van opgenomen persoonsgegevens

- 10.1** De betrokkene kan schriftelijk verzoeken om vernietiging van op hem betrekking hebbende gegevens. Indien de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan betrokkene of

indien er een wettelijke plicht tot bewaring van de gegevens geldt, worden de gegevens niet vernietigd.

- 10.2** FysioExpert bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot verwijdering of vernietiging schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
- 10.3** FysioExpert verwijdt of vernietigt de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

Plichten van de verwerkersverantwoordelijke

Artikel 11: Externe Audit

- 11.1** FysioExpert behoudt zich als verwerkersverantwoordelijke het recht om zowel de eigen organisatie als betrokken verwerkers door zowel interne als externe auditering te laten controleren op de voortgang en uitvoering van de processen ten behoeve van de beveiliging van persoonsgegevens.

Artikel 12: Bewaartermijnen

- 12.1** Persoonsgegevens worden door FysioExpert opgeslagen ten behoeve van eerder genoemde verwerkingen.
- 12.2** De persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard, voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt, dan wel op grond van de wet is vereist. Het bewaarbeleid kan worden opgevraagd bij de kwaliteitsmanager (of diens vervanger).

Artikel 13: Beveiliging van persoonsgegevens

- 13.1** FysioExpert zal al hetgeen doen wat redelijkerwijs van hem verlangd kan worden teneinde te voorkomen dat bij de verwerking van persoonsgegevens deze gegevens ter kennis komen van onbevoegden, door onbevoegden worden gewijzigd, of ten onrechte aan derden worden verstrekt of anderszins onrechtmatig worden verwerkt.
- 13.2** FysioExpert neemt passende technische en organisatorische maatregelen, onder andere bestaande uit het opleggen van een geheimhoudingsverplichting aan personeelsleden en andere bij de uitvoering van haar activiteiten betrokken personen, bijvoorbeeld door het hanteren van een wachtwoordbeleid, twee-factor authenticatie, het indien mogelijk pseudonimiseren of anonimiseren van persoonsgegevens (door encryptie), en het maken van back-ups van onze systemen. FysioExpert heeft haar beveiligingsbeleid apart gespecificeerd. Vanwege beveiligingsoverwegingen deelt zij deze niet met derden. Indien hierover vragen zijn, dan kunnen deze worden gesteld aan het contactpersoon.
- 13.3** De beveiligingsmaatregelen worden getest om te verifiëren of zij geschikt zijn om persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, hetzij bij ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, met name wanneer de

verwerking doorzending van persoonsgegevens via een netwerk omvat, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking.

13.4 Een passend hoog beveiligingsniveau wordt bepaald aan de hand van

- De aard van de te beschermen Persoonsgegevens
- De risico's verbonden aan de verwerking van de persoonsgegevens
- Beschikbare maatregelen binnen het kader van de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging.

13.5 De beveiligingsmaatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van Persoonsgegevens te voorkomen.

Artikel 14: Meldplicht datalekken

14.1 Een verantwoordelijke is verplicht bij een datalek waar persoonsgegevens van zijn geëkt onderzoek in te stellen en – voor zover vereist – zorg te dragen dat datalekken worden gemeld conform wet- en regelgeving bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de cliënt en de klant.

Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 15: Inwerkingtreding, wijziging, publicatie van het reglement

15.1 FysioExpert kan het privacyreglement eenzijdig aanpassen. Wijzigingen in dit reglement worden van kracht een maand na bekendmaking.

15.2 FysioExpert publiceert dit privacyreglement op haar website via www.fysioexpert.nl en www.healthtime.nl

Artikel 16: Binnen de EU

16.1 Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

Artikel 17: Minderjarigen

17.1 Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 uur) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

Artikel 18: Geautomatiseerde gegevensverzameling en cookies

18.1 Wij maken geen gebruik van geautomatiseerde gegevensverzameling. Wij maken wel gebruik van cookies, zie meer hierover op onze site.

Klachten

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Wij zullen er alles aan doen om er samen met u uit te komen, maar mocht dit onverhoopt toch niet lukken, dan heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

Vragen

Als u naar aanleiding van ons Privacyreglement nog vragen of opmerkingen heeft, neem dan vooral contact met ons op.

Contactgegevens

FysioExpert
Boerhaavelaan 32A (hoofdlocatie)
2035 RC Haarlem
023-5450751
info@fysioexpert.nl