

## Privacy statement

Dit privacy statement is gericht aan alle (toekomstige) betrokkenen waar **Home Instead Thuiservice Den Haag B.V.** persoonsgegevens van verwerkt, en integraal onderdeel van het Privacy beleid. Dit privacy statement geldt in ieder geval voor (voormalige) klanten, voor personen die een bezoek brengen aan onze website en voor medewerkers. Onze organisatie is verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. De borging van privacy vinden wij hierbij erg belangrijk. In ons privacy statement kunt u lezen welke persoonsgegevens wij verwerken en waarvoor. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, noodzakelijk en niet bovenmatig zijn. Daarnaast hebben wij in het privacy statement opgenomen welke rechten u heeft.

### I. Persoonsgegevens en verwerking daarvan

#### I.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Als organisatie verwerken wij uw persoonsgegevens. Het begrip 'persoonsgegevens' wordt in de AVG beschreven als alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Persoonsgegevens zijn dus gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Er zijn verschillende categorieën persoonsgegevens zoals NAW-gegevens, gegevens betreffende de dienst-/zorgverlening en facturatie. Wanneer u klant wordt bij ons, worden bepaalde gegevens vastgelegd in uw dossier.

#### I.2 Wat betekent verwerken?

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken aan derde partijen van persoonsgegevens.

#### I.3 Welke persoonsgegevens worden door ons verwerkt?

Verwerkingen kunnen betrekking hebben op de volgende persoonsgegevens.

*Algemeen (voor verschillende betrokkenen):*

- Personalia (zoals naam)
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat

*Klanten:*

- Gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij en verzekeringsgegevens
- Gegevens betreffende andere zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor en/of uitvoeringsinstelling
- Zorginhoudelijke gegevens
- Burgerservicenummer (BSN)
- Identiteitsnummer
- Financiële en administratieve gegevens (zoals rekeningnummer)
- Foto's

*Medewerkers:*

- Kopie ID-bewijs, loonbelastingverklaring

- Burgerservicenummer (BSN)
- Financiële en (salaris)administratieve gegevens (zoals rekeningnummer)
- Administratieve verzuimgegevens, re-integratiedossier
- Opleidingen & trainingen
- Beoordelingen
- Foto's

*Websitebezoekers (waaronder personen die een contactformulier invullen en eventuele sollicitanten):*

- IP-adres
- Gegevens via cookies (lees voor meer informatie het [cookiestatement](#))
- Tijdstip van opvraging en gegevens die uw browser meestuurt
- Gegevens via Google Analytics: wij maken gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe gebruikers de website gebruiken en hoe effectief de Adwords-advertenties van Home Instead Thuiservice bij Google zoekresultatenpagina's zijn. Wij hebben hiervoor een verwerkersovereenkomst gesloten met Google.
- In geval van contactformulier/sollicitatie: personalia (zoals naam)
- In geval van contactformulier/sollicitatie: adresgegevens
- In geval van contactformulier/sollicitatie: telefoonnummer
- In geval van contactformulier/sollicitatie: e-mailadres
- In geval van contactformulier/sollicitatie: geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat

*Nieuwsbriefontvangers:*

- Personalia (zoals naam)
- E-mailadres

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Zo worden de persoonsgegevens van klanten verwerkt voor de inschrijving en de uitvoering van de dienstverlening (goede behandeling). Hieronder valt ook het beheren van het dossier, communiceren met klanten en betrokken naasten, communiceren met andere betrokken partijen en het facturatie- en declaratieproces. Daarnaast worden gegevens verwerkt in het kader van het uitvragen van feedback, ten behoeve van kwaliteitsmetingen en marketingdoeleinden.

De persoonsgegevens van medewerkers worden verwerkt om uitvoering te geven aan de arbeidsovereenkomst. Hieronder wordt mede verstaan het voeren van de noodzakelijke personeels- en salarisadministratie en het uitvragen van feedback ten behoeve van kwaliteitsmetingen en marketingdoeleinden.

Voor het overige, zoals contact via de website, verwerken wij uw persoonsgegevens om in reactie op het door u ingevulde formulier of de door u verstuurde e-mail, telefonisch contact met u te kunnen opnemen en/of om u schriftelijk (per e-mail) te kunnen benaderen indien u onverhoopt telefonisch niet bereikbaar bent. Wij vragen naar uw postcode en woonplaats om u in contact te brengen met de vestiging het dichtst bij u in de buurt. Daarnaast is het ook mogelijk om te solliciteren via onze website. In dat geval verwerken wij uw gegevens in het kader van de sollicitatieprocedure. Andere doeleinden kunnen zijn het optimaliseren en monitoren van het gebruik van de website, de afwikkeling van een klacht en het meten van ervaringen.

Voor wat betreft Google Analytics geldt dat de verkregen informatie (geanonimiseerd) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie enkel en alleen om bij te houden hoe de website gebruikt wordt, om rapporten over de website te kunnen verstrekken en om Home Instead Thuiservice informatie over de effectiviteit van de campagnes te kunnen bieden. De verkregen informatie wordt niet gedeeld met andere partijen of gebruikt voor andere doeleinden. Google kan de informatie

aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Home Instead Thuiservice heeft hier geen invloed op. Lees voor meer informatie het privacy beleid van Google.

Voor de nieuwsbrief geldt dat wij uw gegevens gebruiken om u de nieuwsbrief te kunnen toezenden, zodat u wordt geïnformeerd over onze diensten en aanverwante zaken. De verzendlijst van de nieuwsbrief wordt niet verstrekt aan derden. Elke nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich weer kunt afmelden. Uw e-mailadres wordt dan van de verzendlijst verwijderd.

## **2. Wat doen wij met uw persoonsgegevens en wie zijn mogelijk ontvangers van uw gegevens?**

### **2.1 Intern**

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen, beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Uitsluitend de medewerkers van Home Instead die daartoe zijn aangewezen en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn, hebben toegang tot uw gegevens. Dat regelen we door die medewerkers specifieke bevoegdheid te verlenen voor toegang tot de desbetreffende systemen. In uitzonderingsgevallen kan het toch nodig zijn om snel toegang te krijgen tot dossiers van klanten, bijvoorbeeld bij spoedgevallen en invaldiensten.

### **2.2 Inschrijving**

Indien u zich bij ons inschrijft als klant, levert u een bepaald aantal gegevens aan (zoals beschreven onder 1.3). Wij moeten dan ook uw identiteitsbewijs controleren (hier maken wij geen kopie van). Indien dat aan de orde is, vragen wij uw dossier op bij uw voorgaande zorgaanbieder.

### **2.3 Financiën**

In de uitvoering van de dienstverlening voor klanten kunnen de persoonsgegevens worden gedeeld met financiers voor de betaling (zorgkantoren, zorgverzekeraars, gemeenten). Op de factuur staan bijvoorbeeld uw NAW-gegevens en een specificatie. Deze facturen bewaren wij voor onze debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen gegevens worden gedeeld met derden voor de incasso. Daarnaast kunnen overige noodzakelijke gegevens gedeeld worden met financiers. Deze financiers kunnen tevens gegevens opvragen van klanten voor een controle. Afhankelijk van het soort onderzoek, kan het zo zijn dat wij de gevraagde gegevens moeten verstrekken (al dan niet met uw toestemming). Daarbij zullen wij de privacy van onze klanten altijd voorop stellen.

Voor werknemers geldt dat persoonsgegevens gedeeld kunnen worden met onder meer de salarisadministrateur, arbodienst en/of bedrijfsarts, het UWV, de verzuimverzekeraar, de Belastingdienst, het Pensioenfonds Zorg en Welzijn en de SVW-verzekeraar.

### **2.4 Website**

Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies, zoals beschreven onder 1.3.

### **2.5 Zorgaanbieders**

In de uitvoering van de dienstverlening voor klanten kunnen persoonsgegevens worden gedeeld met betrokken (para)medici, en betrokken zorgorganisaties en het zorgkantoor (Wlz) of gemeente (Wmo).

### **2.6 Melden van incidenten**

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens - of wij vermoeden dat dit het geval is - dan zullen wij dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dit incident

op uw persoonsgegevens betrekking heeft en voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte.

## 2.7 Verwerker

Het kan noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden, zoals een ICT-leverancier van ons of een administratiekantoor. Indien deze derde kwalificeert als een verwerker, dan sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij, zodat uw privacy beschermd is.

## 2.8 Overige ontvangers

Als een klant gebruik maakt van de digitale gezondheidsomgeving CarenZorgt en Home Instead daar als zorgaanbieder aan is gekoppeld, wordt toegang tot persoonsgegevens verleend aan de personen die toegang hebben gekregen tot de digitale gezondheidsomgeving van de klant. De klant verleend en beheert deze toegang.

Daarnaast kunnen wij, in het kader van de dienstverlening aan klanten, persoonsgegevens delen met betrokken instanties, zoals het CIZ en het CAK.

## 3. Op basis van welke rechtsgronden worden de persoonsgegevens verwerkt?

Wij mogen niet zomaar persoonsgegevens van u verwerken. Daar hebben wij een legitieme reden voor nodig. Uw persoonsgegevens kunnen verwerkt worden op grond van onder andere de volgende rechtsgronden:

- a) *Toestemming*  
U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken. Het is dan mogelijk dat wij u niet goed van dienst kunnen zijn. Zo kan passende zorg / ondersteuning alleen geleverd worden als de relevante gegevens beschikbaar zijn.
- b) *De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst*  
Wij dienen sommige gegevens te verwerken voor de uitvoering van bijvoorbeeld de behandelingsovereenkomst of een arbeidsovereenkomst (of een andere overeenkomst die u met ons aangaat).
- c) *De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting*  
Zo zijn wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht om bepaalde gegevens voor een periode te bewaren (wij dienen bijvoorbeeld een dossier 20 jaar te bewaren, na de laatste wijziging).
- d) *De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen*  
Zo verwerken wij gegevens om onze dienstverlening en producten te verbeteren / optimaliseren, voor onze bedrijfsbelangen, voor het onderzoeken van incidenten zoals misbruik of agressiviteit etc.

Daarnaast geldt dat wij gezondheidsgegevens enkel mogen verwerken indien er tevens een AVG-uitzondering van toepassing is. Dat betekent dat wij gezondheidsgegevens kunnen verwerken indien dat noodzakelijk is voor het leveren van gezondheidszorg (onze dienstverlening).

## 4. Hoe komen we aan uw persoonsgegevens?

De meeste gegevens ontvangen we rechtstreeks van u. Bijvoorbeeld wanneer met de klant de behandelingsovereenkomst wordt afgesloten en de zorg / ondersteuning wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders.

Wij maken ook gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden opgevraagd bij openbare bronnen, en gegevens die wettelijk mogen worden verstrekt door andere partijen.

## 5. Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard?

De hoofdregel is dat uw gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk, om de doeleinden te realiseren. Wat noodzakelijk is, verschilt per geval en per soort gegevens. Doorgaans betekent dit dat gegevens niet langer dan 2 jaar worden bewaard. In bepaalde gevallen geldt voor ons een wettelijke bewaartermijn.

De dossiers van klanten worden 20 jaar bewaard te rekenen vanaf het moment waarop de laatste wijziging is aangebracht in het dossier (conform de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst: WGBO). Daarna worden de gegevens op een verantwoorde manier verwijderd c.q. vernietigd.

Voor bepaalde gegevens van medewerkers geldt ook een wettelijke bewaartermijn. Zo geldt een bewaartermijn van 5 jaar voor kopie-ID en loonbelastingverklaring, en een bewaartermijn van 7 jaar voor fiscale gegevens (zoals NAW, BSN, contract- en salarisgegevens, declaraties etc.).

## 6. Welke rechten heb ik ten aanzien van mijn persoonsgegevens?

### 6.1 Recht op inzage en afschrift

U hebt het recht om kennis te nemen van de gegevens, zoals de gegevens in uw dossier. Verder hebt u recht op een afschrift van de persoonsgegevens die wij van u verwerken, waaronder in uw dossier. Gegevens van derden in uw dossier zullen in beginsel onzichtbaar gemaakt worden.

Voor overleden klanten geldt dat ook dan de privacy beschermd moet worden. Ook daarna hebben derden in beginsel geen recht op inzage in het dossier. Nabestaanden hebben alleen recht op inzage in bepaalde gevallen, zoals uitgewerkt in de WGBO.

### 6.2 Recht op correctie

U hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te rectificeren. Tevens kunt u uw dossier aanvullen. Bijvoorbeeld met een second opinion van een andere zorgaanbieder of uw eigen visie op de zorg. Zorg er ook voor dat u wijzigingen in uw gegevens doorgeeft, bijvoorbeeld uw huisadres bij een verhuizing of wijziging van een telefoonnummer. Voor simpele wijzigingen kunt u gewoon naar ons bellen of mailen. Voor een complexer verzoek kunt u boven- en onderaan dit privacy statement vinden waar u een verzoek kunt indienen.

### 6.3 Recht op verwijdering

U hebt het recht op gegevensverwijdering. Deze verwijdering is niet in alle gevallen mogelijk. Gelet moet worden op het aanmerkelijk belang van een ander om de gegevens te bewaren (denk aan een rechtszaak of erfelijkheid) en andere wettelijke voorschriften die zich verzetten tegen vernietiging.

### 6.4 Recht op klagen

Home Instead doet haar uiterste best zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Mocht er toch iets zijn waar u niet tevreden over bent en waar u samen met Home Instead niet uitkomt, dan kunt u een klacht over de omgang met uw persoonsgegevens kenbaar maken bij de Functionaris voor Gegevensbescherming ('FG'), per e-mail aan [privacy@homeinstead.nl](mailto:privacy@homeinstead.nl) t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming. Mocht uw klacht onverhoopt niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u de klacht daarna via een online klachtenmeldingsformulier voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Leest u hier meer over op de [website](#) van de Autoriteit Persoonsgegevens.

### 6.5 Overige rechten

U hebt tevens recht op informatie, beperking van de gegevensverwerking, recht op verzet tegen de

gegevensverwerking, het recht op het verkrijgen van uw gegevens in elektronische vorm (overdraagbaarheid), het recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming en het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken.

### **6.6 Uitoefening rechten: indiening verzoek**

Home Instead Thuiservice is de verwerkingsverantwoordelijke voor wat betreft de verwerking van de persoonsgegevens. Alle verzoeken inzake privacy(rechten) kunnen direct aan ons worden voorgelegd. Graag uw vraag of verzoek per e-mail versturen aan [info.denhaag@homeinstead.nl](mailto:info.denhaag@homeinstead.nl). We voldoen zo snel mogelijk, maar binnen één maand, (kosteloos) aan uw verzoek.

Wij kunnen deze termijn met 2 maanden verlengen indien (i) u een aantal verzoeken tegelijk indient en/of (ii) het complexe verzoeken zijn.

In het *Protocol rechten uitoefenen betrokkenen* (een bijlage van het Privacy beleid) kunt u nog meer informatie lezen over de rechten die u kunt uitoefenen ten aanzien van uw persoonsgegevens en over het indienen van een verzoek daartoe. Dit protocol vindt u in het Privacy beleid op onze website.

## **7. Hoe worden de persoonsgegevens beveiligd?**

De bescherming van persoonsgegevens vinden wij erg belangrijk. Wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om uw persoonsgegevens veilig te bewaren en verwerken, en om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking, ongeoorloofde wijziging etc. tegen te gaan. Onder andere de volgende beveiligingsmaatregelen zijn door ons genomen:

- Wij voeren data protection impact assessments uit op de verwerkingen (DPIA's). Op basis van onder andere de DPIA's worden nadere technische en organisatorische maatregelen getroffen om de persoonsgegevens te beschermen. Denk hierbij onder andere aan de beveiliging van systemen, computer(netwerken) en servers.
- Daarnaast zijn al onze medewerkers contractueel verplicht tot geheimhouding en zijn de persoonsgegevens alleen toegankelijk voor de medewerkers die de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun functie. Gegevens uit uw dossier worden slechts gedeeld met diegenen die bij de dienstverlening zijn betrokken of wanneer u toestemming hebt gegeven voor het delen van die gegevens.
- Wij geven geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Zie ten aanzien van Google, de toelichting onder 1.3.
- Schriftelijke dossier bewaren wij in een afsluitbare ruimte, waar alleen bevoegden toegang tot hebben.
- Onze website maakt gebruik van een betrouwbaar SSL Certificaat om te borgen dat uw persoonsgegevens niet in verkeerde handen terechtkomen.

Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij daarnaast registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

Als u de indruk heeft dat uw persoonsgegevens niet goed beveiligd zijn of dat er aanwijzingen zijn van misbruik, of indien u meer informatie wenst over de beveiliging van de door ons verzamelde persoonsgegevens, neemt u dan contact met ons op via de eerder vermelde contactgegevens.

## **8. Contact**

Indien u vragen heeft betreffende uw rechten, u ontevreden bent over de wijze van uitvoering of specifieke vragen met betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens e.d., kunt u altijd contact met ons opnemen. U kunt gebruik maken van de contactgegevens op onze website, [klik hier](#).