

Privacy statement - klanten

Dit privacy statement is gericht aan alle (toekomstige) klanten van franchiseorganisatie Home Instead Thuiservice (hierna: "Home Instead") en integraal onderdeel van het Privacybeleid.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. De borging van privacy vinden wij hierbij erg belangrijk. 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.

Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Verwerkingen kunnen betrekking hebben op de volgende persoonsgegevens:

- Personalia
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum, geboorteplaats, geslacht en burgerlijke staat
- Burgerservicenummer (BSN)
- Financiële en administratieve gegevens
- Gegevens betreffende een verzekeringsmaatschappij en verzekeringsgegevens
- Gegevens betreffende andere zorgverleners, een zorginstelling, zorgkantoor en/of uitvoeringsinstelling
- Zorginhoudelijke gegevens

Voor welke doeleinden worden de persoonsgegevens verwerkt?

De persoonsgegevens worden verwerkt voor de uitvoering van de dienstverlening. Hieronder valt ook het beheren van het klantdossier, communiceren met klanten en betrokken naasten, communiceren met andere betrokken partijen en het facturatie- en declaratieproces. Daarnaast vragen wij feedback uit ten behoeve van kwaliteitsmetingen en marketingdoeleinden.

Op basis van welke rechtsgronden worden de persoonsgegevens verwerkt?

De persoonsgegevens kunnen verwerkt worden op grond van de volgende rechtsgronden:

- a) Toestemming van de betrokkene.
- b) De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of om op verzoek vóór sluiting van de overeenkomst al maatregelen te treffen.
- c) De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.
- d) De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen.
- e) De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het leveren van gezondheidszorg.

Hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard?

De klantdossiers 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 binnen één jaar op een verantwoorde manier verwijderd c.q. vernietigd.

Wie hebben toegang tot de persoonsgegevens?

Uitsluitend de medewerkers van Home Instead die daartoe zijn aangewezen en derhalve daartoe in het kader van hun taakuitoefening gerechtigd zijn.

Als de klant gebruik maakt van de digitale gezondheidsomgeving CarenZorgt en Home Instead daar als zorgaanbieder aan is gekoppeld, de personen met verkregen toegang daartoe.

Met wie worden de persoonsgegevens gedeeld?

In de uitvoering van de dienstverlening kunnen de persoonsgegevens worden gedeeld met:

- Zorgkantoren
- Zorgverzekeraars
- Gemeenten
- Het CIZ/ CAK
- Betrokken medici en paramedici
- Andere betrokken zorgorganisatie(s)

De persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is op grond van een wettelijk voorschrift.

Welke rechten kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de persoonsgegevens?

Home Instead is de verwerkingsverantwoordelijke voor wat betreft de verwerking van de persoonsgegevens. Alle vragen inzake privacy kunnen direct aan ons worden voorgelegd. U kunt ook altijd contact opnemen om verleende toestemming in te trekken, het recht uit te oefenen op inzage, voor rectificatie of het wissen van persoonsgegevens, om beperking te vragen van de verwerking van de persoonsgegevens, om bezwaar te maken tegen verwerking en om het recht op gegevensoverdraagbaarheid uit te oefenen. Graag uw vraag of verzoek per e-mail versturen aan de betreffende vestiging van Home Instead.

In het Protocol rechten uitoefenen betrokkenen 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 op onze website.

Hoe worden de persoonsgegevens beveiligd?

De bescherming van persoonsgegevens vinden wij erg belangrijk. Daarom worden data protection impact assessments uitgevoerd op de verwerkingen (DPIA's). Op basis van de DPIA's worden 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. Een verzoek tot geheimhouding van bepaalde persoonsgegevens zal, binnen de eisen die wettelijk worden gesteld, altijd gehonoreerd worden.

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.

Kan ik een klacht indienen?

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, per e-mail aan 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.