



## Privacyverklaring

**Alfa & Zorg BV behandelt persoonsgegevens die door haar worden verwerkt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Alfa & Zorg BV draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk, veilig en in overeenstemming met de toepasselijke (privacy)wetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden behandeld.**

**Alfa & Zorg BV streeft er naar om de privacy van haar cliënten, bezoekers en personeel zo goed mogelijk te waarborgen, of het nu gaat om het vastleggen, gebruik en het verstrekken van uw gegevens, of het voeren van een vertrouwelijk gesprek met uw zorgverleners.**

**Op de volgende pagina's leest u op welke manier we de correcte verwerking van persoonsgegevens in onze organisatie hebben geborgd.**



## Inhoudsopgave

Waarvoor verwerkt Alfa & Zorg uw persoonsgegevens?.....	3
Op grond waarvan mag Alfa & Zorg deze persoonsgegevens verwerken?.....	3
Wie ontvangt uw persoonsgegevens? .....	3
Is het noodzakelijk om persoonsgegevens aan Alfa & Zorg te verstrekken?.....	4
Geeft Alfa & Zorg gegevens door aan het buitenland?.....	4
Maakt Alfa & Zorg gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profiling?.....	4
Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard? .....	4
Hoe beveiligt Alfa & Zorg uw persoonsgegevens?.....	4
Wat zijn uw rechten met betrekking tot de door Alfa & Zorg verwerkte persoonsgegevens? .....	4
Inzagerecht.....	4
Correctie- en verwijderingsrecht.....	5
Recht van bezwaar .....	5
Recht op beperking .....	5
Recht op gegevensoverdraagbaarheid.....	5
Intrekken van toestemming .....	5
Uitoefening van de rechten.....	5
Termijnen .....	5
Identificatie .....	6
Individuele afweging bij ieder verzoek.....	6
Heeft Alfa & Zorg een Functionaris Gegevensbescherming?.....	6
Heeft u een klacht over de verwerking van persoonsgegevens door Alfa & Zorg? .....	6
Wijziging van de Privacyverklaring .....	7
Heeft u vragen?.....	7
Hoe neemt u contact met Alfa & Zorg op? .....	7
Aanvullende verklaring in verband met het gebruik van de website van Alfa & Zorg.....	8
Bezoekgegevens .....	8
Cookies .....	8
Alfa & Zorg en andere websites .....	8
Gegevens & Bewaartermijnen.....	9



## Waarvoor verwerkt Alfa & Zorg uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden door Alfa & Zorg verwerkt voor de volgende doeleinden:

1. Het uitvoeren van de met u gesloten overeenkomst(en);
2. Het voeren van de administratie alsmede andere interne beheersactiviteiten;
3. Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen;
4. Om u te informeren over nieuwe diensten en activiteiten van Alfa & Zorg;
5. Het afhandelen van informatieaanvragen;
6. Het uitvoeren van (cliënt)tevredenheidsonderzoeken en marketingactiviteiten;
7. Het verbeteren van de website en de dienstverlening van Alfa & Zorg;
8. Het verzenden van digitale nieuwsbrieven;
9. Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht;
10. Om eventuele klachten correct te behandelen.

## Op grond waarvan mag Alfa & Zorg deze persoonsgegevens verwerken?

Alfa & Zorg mag uw persoonsgegevens verwerken omdat:

- u hiervoor toestemming hebt gegeven;
- dit nodig is voor de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst;
- dit nodig is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en/of;
- dit nodig is voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Alfa & Zorg of van een derde.

Gerechtvaardigde belangen van Alfa & Zorg kunnen zijn:

- Beveiliging van de gebouwen en eigendommen van Alfa & Zorg;
- Beveiliging en beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur aan derde(n). Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van de gastenwifi;
- Fraudepreventie. Controle op de logging van informatiesystemen. Bijvoorbeeld het internetverkeer;
- Kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- Interne audits om de kwaliteit van de zorg te verbeteren;
- Wetenschappelijk (of historisch) onderzoek.

U kunt zich verzetten tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang door middel van het recht van bezwaar. Meer informatie over het recht van bezwaar vindt u verderop in deze Privacyverklaring.

## Wie ontvangt uw persoonsgegevens?

Alfa & Zorg heeft een aantal organisaties ingeschakeld die werkzaamheden voor Alfa & Zorg verrichten. Zo maakt Alfa & Zorg gebruik van een organisatie die de ICT (onderhoud en beheer) verzorgt en een organisatie die cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert. Voor al deze organisaties gelden dezelfde eisen en uitgangspunten zoals in deze Privacyverklaring zijn vastgelegd.



## Is het noodzakelijk om persoonsgegevens aan Alfa & Zorg te verstrekken?

Wanneer wij om persoonsgegevens vragen dan hanteert Alfa & Zorg als uitgangspunt dat niet meer persoonsgegevens worden gevraagd dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden. Het verstrekken van persoonsgegevens is een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst met Alfa & Zorg te sluiten. Indien u geen persoonsgegevens wenst te verstrekken, dan kunt u geen gebruik maken van onze zorgverlening en/of diensten.

## Geeft Alfa & Zorg gegevens door aan het buitenland?

Uw persoonsgegevens kunnen worden verwerkt binnen landen van de Europese Economische Ruimte (EER). Er vindt geen verwerking plaats van uw persoonsgegevens buiten de EER.

## Maakt Alfa & Zorg gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profiling?

Nee, Alfa & Zorg maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profiling.

## Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard?

Alfa & Zorg bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving. Op grond van artikel 7:454 BW worden persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst 15 jaar na vervaardiging daarvan bewaard, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit. Andere persoonsgegevens, waaronder financiële gegevens, worden maximaal 7 jaar na het einde van de zorgovereenkomst bewaard. Zie hiervoor tevens pagina 9.

## Hoe beveiligt Alfa & Zorg uw persoonsgegevens?

Alfa & Zorg heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige onrechtmatige vorm van verwerking. In dat kader zijn diverse maatregelen genomen waaronder encryptie van data, versleutelde communicatie en behandeling van de data als vertrouwelijke informatie. Personen die namens Alfa & Zorg toegang hebben tot uw gegevens zijn gehouden tot geheimhouding. Hiertoe is een aparte bepaling opgenomen in de arbeidsovereenkomsten van alle medewerkers.

Alfa & Zorg verlangt dezelfde technische en organisatorische maatregelen van de organisaties die in haar opdracht gegevens verwerken en heeft dit vastgelegd in verwerkersovereenkomsten.

## Wat zijn uw rechten met betrekking tot de door Alfa & Zorg verwerkte persoonsgegevens?

Op grond van de wet heeft u diverse rechten. Hierna lichten wij deze kort toe.

### Inzagerecht

U heeft het recht de door Alfa & Zorg verwerkte persoonsgegevens in te zien.



### Correctie- en verwijderingsrecht

U heeft het recht uw gegevens te laten wijzigen of zelfs te laten verwijderen indien de gegevens niet (langer) juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is.

### Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar houdt in dat u vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen bepaalde verwerkingen van uw persoonsgegevens.

### Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden ook het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Alfa & Zorg de verwerking van uw gegevens tijdelijk 'beviest'. U kunt dit recht invoeren in vier situaties:

- In afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek;
- Indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar u geen verwijdering wenst;
- Indien Alfa & Zorg de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens wel nodig heeft voor de voorbereiding op een rechtszaak;
- In afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

### Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht om de door u aan Alfa & Zorg verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst. Het recht geldt bovendien alleen voor de gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor 'papier' verwerkingen). U bent vrij die gegevens vervolgens door te geven aan een andere organisatie. Mocht er een koppeling bestaan tussen onze systemen en de systemen van de organisatie waaraan u de gegevens wilt laten doorgeven, dan kunnen wij die doorgifte mogelijk direct namens u verzorgen. Informeer daarvoor naar de mogelijkheden.

### Intrekken van toestemming

Indien wij uw gegevens verwerken op basis van uw toestemming dan heeft te allen tijde het recht een eenmaal gegeven toestemming in te trekken. Wij zullen de verwerking dan onmiddellijk staken.

Het intrekken van de toestemming heeft geen terugwerkende kracht; alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven dus rechtmatig.

### Uitoefening van de rechten

Het uitoefenen van de rechten is voor u in principe kosteloos behoudens misbruik. U oefent de rechten uit door contact op te nemen via de contactgegevens onderaan deze Privacyverklaring.

### Termijnen

We doen ons uiterste best om uw vragen/verzoeken binnen een maand te beantwoorden. Mocht de beantwoording van uw vraag/verzoek meer tijd kosten, dan zullen wij u hierover binnen een maand informeren. Het kan zijn dat vanwege de complexiteit van de verzoeken en/ of het aantal verzoeken de beantwoordingstermijn in totaal oploopt tot drie maanden.



### Identificatie

Alfa & Zorg kan bij alle vragen / verzoeken om nader bewijs van uw identiteit vragen. Dit doet Alfa & Zorg om te voorkomen dat persoonsgegevens aan de verkeerde partij worden verstrekt of dat ten onrechte wijzigingen worden aangebracht in de persoonsgegevens.

### Individuele afweging bij ieder verzoek

We wijzen u er op dat de hiervoor beschreven rechten geen absolute rechten zijn. Er kunnen omstandigheden zijn die maken dat Alfa & Zorg aan een verzoek geen gehoor kan geven, bijvoorbeeld als uw gegevens zijn of worden verwerkt op grond van een wettelijke verplichting.

Alfa & Zorg zal ieder verzoek steeds op zijn eigen merites beoordelen. Mocht Alfa & Zorg aan een bepaald verzoek geen gehoor (kunnen) geven, dan wordt dit uiteraard gemotiveerd aan u kenbaar gemaakt. U kunt zich vervolgens in dat geval tot de rechter wenden.

Het recht van bezwaar tegen gebruik van gegevens voor (direct) marketing doeleinden is wel absoluut. Afmeldingen voor onze commerciële uitingen worden dus hoe dan ook gehonoreerd.

### Heeft Alfa & Zorg een Functionaris Gegevensbescherming?

Alfa & Zorg heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving en adviseert het bestuur van Alfa & Zorg over de privacywetgeving. De FG werkt onafhankelijk en geniet wettelijke ontslagbescherming. De FG rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van het bestuur van Alfa & Zorg. De FG is bovendien de contactpersoon voor alle vragen die over privacy gaan, zowel voor u als betrokkene als voor de toezichthouder.

De borging van de AVG en daarmee de privacy van onze cliënten is door de FG nog eens extra vastgelegd in de arbeidsovereenkomsten van alle medewerkers van Alfa & Zorg. Alle bestaande dienstverbanden hebben specifiek AVG addendum gekregen op hun arbeidsovereenkomst, waarmee extra eisen zijn gesteld aan de geheimhouding van gegevens. Daarnaast hebben alle nieuwe medewerkers een aangepaste arbeidsovereenkomst aangeboden gekregen, waarin de AVG en geheimhoudingsplicht als apart artikel is opgenomen.

Voor meer informatie vindt u de contactgegevens van de FG onderaan deze Privacyverklaring.

### Heeft u een klacht over de verwerking van persoonsgegevens door Alfa & Zorg?

Als u een klacht heeft over de verwerking van persoonsgegevens door Alfa & Zorg dan stellen we het op prijs om dat zo spoedig mogelijk van u te vernemen. We doen dan ons uiterste best om deze klacht op te lossen. Als u er met ons niet uit komt dan kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).



## Wijziging van de Privacyverklaring

Alfa & Zorg kan deze Privacyverklaring wijzigen. Deze wijzigingen worden bekend gemaakt via de website van Alfa & Zorg. Alfa & Zorg adviseert u daarom regelmatig deze Privacyverklaring te raadplegen voor een update.

## Heeft u vragen?

U kunt natuurlijk ook altijd aan Alfa & Zorg vragen stellen over de verwerking van uw persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen via onderstaande contactgegevens.

## Hoe neemt u contact met Alfa & Zorg op?

Voor vragen over deze Privacyverklaring en/of de verwerking van uw persoonsgegevens door Alfa & Zorg kunt u contact opnemen met:

Alfa & Zorg  
Functionaris Gegevens Bescherming dhr. B. Knoop

Bezoeken: Transistorstraat 60, 1322 CG Almere  
Schriftelijk: Postbus 60128, 1320 AC Almere  
Telefonisch: 085-7602508  
Mail: [privacy@alfazorg.nl](mailto:privacy@alfazorg.nl)



## Aanvullende verklaring in verband met het gebruik van de website van Alfa & Zorg

In het kader van onze online dienstverlening legt Alfa & Zorg gegevens vast. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u gebruik maakt van de mogelijkheid om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen via onze website. Hierdoor is het mogelijk dat u bepaalde persoonsgegevens van uzelf dient te verstrekken c.q. dat u deze op eigen initiatief verstrekt. In die gevallen worden uw gegevens uitsluitend verwerkt om uw identiteit als (aan)vrager vast te stellen. Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij Alfa & Zorg daartoe verplicht is op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of u hiermee heeft ingestemd.

### Bezoekgegevens

Op onze website <http://www.alfazorg.nl> worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de bezoekers. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de meest bezochte pagina's, surfgedrag, tijdstip van bezoek, gebruikte browser, geografische regio van de bezoeker en de gebruikte zoekmachines. Deze gegevens worden gebruikt om de inrichting van de website te optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de website te zetten. Op deze wijze kan Alfa & Zorg haar dienstverlening aan u verder optimaliseren.

### Cookies

Sommige delen van de website van Alfa & Zorg kunnen cookies bevatten. Cookies zijn kleine stukjes informatie (bestandjes) die een website op uw computer achterlaat. De website instrueert de webbrowser waarmee u websites bekijkt (bijvoorbeeld Internet Explorer of Chrome) om deze cookies op uw computer op te slaan. Cookies worden niet gebruikt om persoonlijke informatie te verkrijgen noch op te slaan. Met het aanpassen van de instellingen van uw browser kunt u ervoor kiezen om alle cookies te accepteren, om op de hoogte te worden gebracht wanneer een cookie wordt geplaatst of om alle cookies te weigeren. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw browser.

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om inzicht te krijgen in hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar Google en door hen opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

### Alfa & Zorg en andere websites

Op de website van Alfa & Zorg treft u een aantal hyperlinks aan naar andere websites. Alfa & Zorg kan geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang door die partijen met uw gegevens. Lees hiervoor de Privacyverklaring, indien aanwezig, van de organisatie die u bezoekt.





## Gegevens & Bewaartermijnen

Voor verschillende dossiers/documenten hanteert Alfa & Zorg de volgende bewaartermijnen:

Medisch dossier: 15 jaar (bewaartermijn vangt aan nadat het laatste (zorg)contact heeft plaatsgevonden. Voor kinderen geldt dat de bewaartermijn pas begint te lopen na meerderjarigheid (18 jaar), tenzij zij vroegtijdig overlijden, dan geldt de bewaartermijn vanaf datum van overlijden.

Klachtdossier: vijf jaar (bewaartermijn vangt aan op het moment dat de klacht is afgehandeld)

Dossier maatschappelijk werk: twee jaar (bewaartermijn vangt aan na beëindiging van het laatste contact met de cliënt)

Dagopvang ouderen: maximaal vijf jaar (bewaartermijn vangt aan na beëindiging van het laatste contact met cliënt)

Overige lijsten (maaltijd-, vrijwilligersophaal-, incontinentiemateriaal-, activiteiten-, medicatie, uitleenhulpmiddelen-lijsten etc.): zolang de gegevens noodzakelijk zijn voor het verlenen van betreffende dienst. Gegevens worden in elk geval vernietigd als cliënt uit zorg is, of is overleden

Financieel-administratieve cliëntgegevens: zeven jaar

Schadeprocedure letselschade: twee jaar (bewaartermijn vangt aan nadat de procedure is afgerond)

Logging medische dossiers: 15 jaar (bewaartermijn loopt vanaf het moment dat de actie wordt gelogd)

Gegevens en beelden uit toegang,-registratiesysteem worden 4 weken na de start van de opname verwijderd, of tot wanneer het incident is afgehandeld.

### Dossiers van medewerkers

Algemene gegevens: zeven jaar (bewaartermijn vangt aan na einde dienstverband);

Gegevens uit de salarisadministratie die fiscaal van belang zijn: zeven jaar (bewaartermijn vangt aan na einde dienstverband);

Loonbelastingverklaringen en kopie identiteitsbewijs: vijf jaar (bewaartermijn vangt aan na einde dienstverband);

Re-integratiedossier: 10 jaar (bewaartermijn vangt aan na einde dienstverband en zolang Alfa & Zorg Eigen risicodrager Ziektewet is);

WGA dossiers: tien jaar (bewaartermijn vangt aan na einde dienstverband en zolang Alfa & Zorg Eigen risicodrager WGA is);

Gegevens kunnen langer worden bewaard als er sprake is van een arbeidsconflict of er een rechtszaak loopt.



### Gegevens van sollicitanten

Sollicitatiegegevens worden vier weken na het einde van de sollicitatieprocedure verwijderd. Alfa & Zorg kan een sollicitant vragen om de gegevens langer te mogen bewaren, bijvoorbeeld omdat er mogelijk op een later tijdstip nog een passende functie vrijkomt voor de sollicitant. Na toestemming van de sollicitant worden de gegevens ten hoogste een jaar bewaard.

### Verlengde bewaartermijnen

Het verlengen van bovengenoemde bewaartermijnen is mogelijk als bijvoorbeeld de zorg van een goed hulpverlener dit met zich meebrengt of als het noodzakelijk is voor een goede bedrijfsvoering.

### Beveiliging van persoonsgegevens

Alfa & Zorg zal passende technische en organisatorische maatregelen (doen) nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. In dat kader zijn diverse maatregelen genomen, waaronder encryptie van data, versleutelde communicatie en behandeling van de data als zijnde vertrouwelijk.

Overzicht van de gegevens welke Alfa & Zorg registreert:

#### **Soort gegeven:**

*I Personalialia en identificatiegegevens (Client en Zorgsystemen Nedap ONS)*

<u>Gegeven</u>	<u>Bewaartermijn</u>
Naam en voornaam ( voornamen)	15 jaar
Adres, Postcode en Woonplaats	15 jaar
Telefoonnummers	15 jaar
Geslacht	15 jaar
Geboorte datum en plaats, land	15 jaar
Nationaliteit, etniciteit	15 jaar
Overige relevante personalia	15 jaar
Sociologische gegevens	15 jaar
Verzekering gegevens	15 jaar
Data in- en uitschrijving	15 jaar
Toestemmingsverklaringen	15 jaar
IP adres	15 jaar
Bankrekeningnummer	15 Jaar
Medische gegevens	15 Jaar
Opleiding	10 Jaar
Studentnummer	10 Jaar
Bedrijfsnaam werkgever	10 Jaar
Beroep/functie	10 Jaar
Registratienummers kwaliteitsregisters (BIG)	10 Jaar



Datum overlijden	10 Jaar
(Pas)foto's	10 Jaar
BSN	15 Jaar

*II Financieel administratieve gegevens (Zorgsystemen en Financieel administratieve systemen)*

<u>Gegeven</u>	<u>Bewaartermijn</u>
Naam opdrachtgever, ketenpartner	10 jaar
Adres, Postcode en vestigingsplaats	10 jaar
Telefoonnummers	10 jaar
AGB code	10 jaar
Rekeningnummers	10 jaar
Betaaloverzichten	10 jaar

*III Gegevens m.b.t. de hulp en dienstverlening aan cliënten*

<u>Gegeven</u>	<u>Bewaartermijn</u>
Indicatiestelling plaatsende instantie	15 jaar
Zorgleefplannen	15 jaar
Rapportages m.b.t. zorg	15 jaar
Periodieke voortgangsrapportages	15 jaar
Onderzoeksgegevens, intern & extern	15 jaar
Clientrapportages	15 jaar
Correspondentie in cliënt systeem	15 jaar