

## Privacy verklaring

Fysio Forta respecteert uw privacy en we zijn toegewijd om uw persoonsgegevens te beschermen. Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing, welke rekening houdt met nieuwe privacy wetgeving per 25 mei 2018 (AVG). Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Daarmee handelt Fysio Forta conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut vertrouwelijk met uw persoonlijke en medische gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde WBP, een aantal regels vastgelegd in een privacyverklaring. Onderstaand is de volledige privacyverklaring te lezen.

### Hoe en op welke manier verzamelt Fysio Forta persoonsgegevens

Fysio Forta gebruikt de volgende manieren om uw persoonsgegevens te verzamelen:

- **Rechtstreeks:** u verstrekt ons de volgende gegevens door met ons contact op te nemen via post, telefoon, e-mail, het invullen van een contactformulier op onze website en door middel van mondelinge overdracht.
  - BSN nummer
  - Nummer van (geldend) identiteitsbewijs
  - Telefoonnummer (thuis en/of werk en/of mobiel nummer)
  - Geboortedatum (*systeemgegeven GBA*)
  - Geslacht (*systeemgegeven GBA*)
  - NAW (naam, adres, woonplaats) gegevens (*systeemgegeven GBA*)
  - Zorgverzekering (*systeemgegeven VeCoZo*)
  - E-mailadres
  - Huisarts van patiënt
  - Medische achtergrond
  - Huidige klachtenbeeld
  - Toestemming
    - Contact huisarts
    - Meedoen aan kwaliteitsonderzoek
    - Gebruik e-mailadres
    - Aparte toestemming voor specifieke behandeltechnieken (informed consent)
  - **Geautomatiseerd:** wanneer u gebruik maakt van de website, verzamelt Fysio Forta automatisch technische gegevens van u over uw apparaten, browse



activiteiten en patronen. Fysio Forta verzamelt geen informatie door gebruik te maken van cookies.

## Hoe gebruikt Fysio Forta uw persoonsgegevens

Fysio Forta gebruikt uw persoonsgegevens alleen wanneer de wet- en regelgeving dat toestaat. Wij gebruiken uw persoonsgegevens in de volgende situaties:

- **Overeenkomst:** wanneer we van plan zijn een behandelovereenkomst met u uit te voeren of reeds uitvoeren. Wanneer u ervoor kiest deze persoonsgegevens niet met Fysio Forta te delen, dan zijn wij niet in staat onze diensten zoals omschreven in de behandelovereenkomst uit te voeren. Om een behandeltraject te starten, gaat u automatisch akkoord met ons privacyreglement. Voor specifieke behandeltechnieken kan u gevraagd worden om specifieke toestemmingsformulieren in te vullen.
- **Wet:** de verwerking is noodzakelijk om aan een wettelijke verplichting te voldoen. Wanneer u ervoor kiest deze persoonsgegevens niet met ons te delen, dan bestaat het risico dat wij de betreffende werkzaamheden zoals omschreven in de wet niet kunnen uitvoeren.
- **Gerechtvaardigd belang:** wanneer de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is voor onze bedrijfsdoeleinden zodat wij u van de beste diensten kunnen voorzien. Wij nemen daarbij de impact op u en uw belangen in beschouwing voordat wij uw persoonsgegevens gebruiken voor een gerechtvaardigd belang. Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet wanneer uw belangen en fundamentele rechten prevaleren boven onze bedrijfsdoeleinden.
- **Toestemming:** in bepaalde situaties kunnen wij slechts met uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken. U kunt uw gegeven toestemming om persoonsgegevens te verwerken altijd weer intrekken. Vanaf het moment dat de toestemming wordt ingetrokken, mogen wij uw persoonsgegevens niet meer verwerken. Voor kinderen en bewind, mentorschap en curatelestelling gelden de volgende specifieke voorwaarden wanneer slechts met toestemming persoonsgegevens mogen worden verwerkt:
  - **Kinderen:** als u jonger dan 16 jaar bent, dan hebt u toestemming van uw ouders of wettelijke voogd nodig.
  - **Bewind, mentorschap of ondercuratelestelling:** als u onder curatele bent gesteld of voor u een bewind of mentorschap is ingesteld, dan dient uw wettelijk vertegenwoordiger toestemming te geven voor het verwerken van uw persoonsgegevens.

## Doel waarvoor Fysio Forta uw persoonsgegevens gebruikt

Onderstaand hebben wij uiteengezet voor welke doelen wij uw persoonsgegevens gebruiken en op welke grondslag wij ons daarbij baseren:



- Ten behoeve van de zorg- en dienstverlening om u aan te melden als cliënt en om de juiste zorg- en dienstverlening aan u te bieden:
  - Het afhandelen van uw declaraties bij de zorgverzekering
  - U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld om een afspraak te maken of verzetten
  - Vanuit wettelijke verplichting, zoals gegevens die wij nodig hebben volgens onze contractuele afspraken en communicatie met de zorgverzekeraars.
  - Het kunnen leveren van een behandeling fysiotherapie volgens de wettelijke voorwaarden
  - Het kunnen controleren en identificeren van de cliënt / patiënt in de praktijk (legitimatieplicht).
  - De (huis)arts te kunnen contacteren indien dit nodig is (alleen na uw toestemming).
  - U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Werknemer: om te solliciteren voor een functie bij Fysio Forta of om de afspraken uit de reeds met u gesloten arbeidsovereenkomst na te komen verwerken wij uw persoonsgegevens.
- Veilige en toegankelijke website: om de website te beheren en veilig en bereikbaar te houden verwerken wij uw technische gegevens ter uitvoering van het gerechtvaardigd bedrijfsbelang.
- Klacht: om uw klacht in behandeling te nemen verwerken wij uw persoonsgegevens ter uitvoering van het gerechtvaardigd bedrijfsbelang indien u een terugkoppeling wenst. Anoniem een klacht indienen is binnen Fysio Forta ook mogelijk. Indien u een klacht in wilt dienen bij de KNGF, dan zullen zij om uw persoonsgegevens vragen.

Fysio Forta gebruikt uw persoonsgegevens slechts voor het doel waarvoor zij de gegevens heeft verzameld, tenzij Fysio Forta overweegt uw gegevens voor een ander doel te gebruiken en dit doel verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld.

### **Met wie delen wij uw persoonsgegevens (verwerkers)**

Soms moeten wij onze persoonsgegevens met andere partijen delen. Wij sluiten met deze partijen daarvoor een verwerkersovereenkomst. Daarin komen wij overeen dat deze partijen zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan en deze gegevens beschermt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij verstrekken bepaalde persoonsgegevens aan de volgende partijen:

- SBV-Z gebruikt uw BSN nummer met als doel verificatie identiteit.
- VeCoZo gebruikt uw BSN nummer en NAW (naam, adres, woonplaats) gegevens met als doel controleren van zorgverzekeraar en indienen declaraties.



- Qdna gebruikt uw NAW gegevens, emailadres en diagnostische gegevens met als doel toesturen klanttevredenheidsonderzoek. De uitslag van dit onderzoek wordt echter volledig anoniem teruggekoppeld.

Partijen krijgen alleen toegang tot uw persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is om hun opdracht voor ons uit te voeren. Deze partijen mogen uw persoonsgegevens verwerken voor de zojuist omschreven specifieke doelen in overeenstemming met onze instructies. Zij mogen uw persoonsgegevens niet gebruiken voor eigen doeleinden.

Verder hanteren wij het volgende beleid:

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de andere fysiotherapeuten in de praktijk, waarnemers, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- Om een optimale afstemming te garanderen tussen de behandelend fysiotherapeut en uw huisarts en/of specialist kan er met uw toestemming informatie opgevraagd en uitgewisseld worden.
- Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Naast wetenschappelijk onderzoek kunnen uw gegevens ook gebruikt worden voor kwaliteitsverbeteringen, hier wordt ook een externe audit onder verstaan. Ook hierbij zal anoniem gebruik gemaakt worden van deze gegevens.
- Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek en/of kwaliteitsverbetering worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

## Beveiliging

Fysio Forta doet er alles aan om uw persoonsgegevens adequaat te beschermen tegen verlies, vernietiging, gebruik, wijziging of verspreiding door onbevoegden. Wij hebben daarvoor een datalekprocedure ingericht. Wanneer er onverhoopt sprake is van een datalek, dan zullen wij contact met u opnemen wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Daarnaast hebben alleen personen toegang tot uw persoonsgegevens die deze



informatie nodig hebben om hun taak of opdracht voor Fysio Forta uit te voeren. Verder hanteren wij het volgende beleid:

- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. Dit gebeurt niet op onze computers zelf, maar in het datacenter van Intramed. Dit datacenter voldoet aan alle eisen v.w.b. privacy en beveiliging.
- Papieren verwijzingen worden zorgvuldig gearhiveerd zodat deze niet onbedoeld door derden ingezien kunnen worden.
- De beeldschermen met persoonsgegevens en/of elektronische agenda's wordt softwarematig afgeschermd.
- Onze eigen website is SSL beveiligd.

### **Persoonsgegevens (website)**

Om onze website en de diensten via de website aan te kunnen bieden, verwerken wij uw persoonsgegevens. Met het begrip persoonsgegeven wordt alle informatie over een persoon bedoeld die daarmee geïdentificeerd kan worden. Hieronder wordt geen informatie verstaan waarmee de identiteit van een persoon niet te achterhalen is. De gegevens zijn in dat geval geanonimiseerd.

Fysio Forta verzamelt, gebruikt, verstrekt en slaat de volgende persoonsgegevens van u op, die we op de volgende wijze hebben gegroepeerd:

- Identiteitsgegevens: zoals initialen, voornaam, achternaam,
- Contactgegevens, e-mailadres, telefoonnummer.
- Technische gegevens: zoals IP-adres, loggegevens, browsertype en versie

Wij verzamelen, gebruiken en delen ook geaggregeerde data zoals statische of demografische data voor elk doel. Geaggregeerde data is mogelijk afgeleid van uw persoonsgegevens maar wordt niet beschouwd als persoonlijke informatie, aangezien de informatie niet direct of indirect uw identiteit onthult.

### **Social media**

Op deze site zijn knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen via sociale netwerken zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Deze knoppen worden gerealiseerd door code die wordt aangeleverd door de sociale media kanalen zelf. Deze code plaatst onder meer een cookie (zie hieronder). Leest u de privacyverklaring van de betreffende dienst (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te zien wat zij met uw persoonsgegevens doen die zij met deze code verwerken. Wij zullen nooit een afbeelding, waarop u herkenbaar in beeld bent, zonder uw toestemming, plaatsen.

### **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Fysio Forta gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken. Dit zijn kleine bestanden met gegevens over uw computer die opgeslagen worden op de harde schijf van uw computer. Sommige websites gebruiken cookies om u te herkennen als u een volgende keer die site bezoekt. Deze sites worden speciaal op u ingesteld. Fysio Forta maakt hier géén



gebruik van. U kunt uw browser zo instellen dat cookies worden geweigerd of dat u wordt gewaarschuwd wanneer cookies worden verzonden. Kijk voor meer informatie hierover in de helpfunctie van uw browser.

### **Links naar website**

Op de website van Fysio Forta kunnen links naar andere websites en applicaties staan. Wanneer u op deze links klikt, dan kunnen andere partijen persoonsgegevens van u verzamelen en delen met andere partijen. Fysio Forta controleert deze websites niet en is niet verantwoordelijk voor de inhoud of privacybescherming van deze websites. Wanneer u onze website verlaat, adviseren wij u om altijd de privacyverklaring van de betreffende website te raadplegen.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang dat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor wij de persoonsgegevens hebben verzameld. Als er sprake is van een wettelijke bewaartermijn, dan bewaren wij uw persoonsgegevens overeenkomstig de wet. Volgens de WGBO zijn wij verplicht de dossiers 15 jaar te bewaren. Wanneer wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het uitvoeren van onze doeleinden of de wettelijke bewaartermijn is verstreken, dan worden uw persoonsgegevens verwijderd.

### **Rechten**

De gegevens die wij van u verzamelen zijn persoonlijk. U hebt daarom de volgende rechten in relatie tot uw persoonsgegevens:

- U mag ons vragen om inzage in uw persoonsgegevens;
- U mag ons vragen om correctie, beperking of verwijdering van uw persoonsgegevens;
- U mag ons vragen om een kopie van uw persoonsgegevens. Wij kunnen deze kopie – op uw verzoek – ook aan een andere partij doorgeven, zodat u dit zelf niet meer hoeft te doen;
- U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens;
- U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken;

Wanneer u van uw recht gebruik wilt maken, kunt u contact opnemen met de praktijk eigenaar. Wij proberen binnen drie maanden op uw verzoek te reageren. Soms kan het voorkomen dat het langer dan drie maanden duurt voordat wij kunnen reageren op uw verzoek, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een complex verzoek of wanneer er meerdere verzoeken zijn. In dat geval brengen wij u hiervan op de hoogte.

De mogelijkheid bestaat dat wij specifieke informatie van u nodig hebben voordat wij uw verzoek in behandeling nemen om onszelf ervan te verzekeren dat wij de juiste persoon voor ons hebben en uw persoonsgegevens niet worden gedeeld met andere personen die daartoe niet bevoegd zijn. Wij kunnen ook contact met u opnemen, zodat wij uw verzoek sneller in behandeling kunnen nemen.



## **Wijziging privacyverklaring**

Fysio Forta kan de privacyverklaring wijzigen of aanvullen. Wij raden u aan om de nieuwe privacyverklaring door te nemen. Wijzigingen zullen op onze website en in de praktijk worden gepubliceerd.

Deze versie van de privacyverklaring is het laatst gewijzigd op 09-09-2023.

