

Privacy-verklaring persoonlijke gids bij hartfalen

De persoonlijke gids bij hartfalen (hierna: “de Gids”) wordt aangeboden VGZ Zorgverzekeraar NV (hierna “VGZ”).

VGZ biedt services aan die ondersteunen in een gezonder leven en in zorg. De persoonlijke gids bij hartfalen is één van de services die wordt aangeboden.

Om de service zo goed mogelijk aan te kunnen bieden, worden persoonsgegevens verwerkt. Wij vinden jouw privacy erg belangrijk. Het is voor jou en voor ons belangrijk om een betrouwbare, zorgvuldige en veilige verwerking van jouw persoonsgegevens te waarborgen. Uiteraard houden wij ons daarbij aan de daarvoor geldende wetten en regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). We hechten ook veel belang aan transparantie. Je hebt het recht om te weten wat er met jouw persoonsgegevens gebeurt. In deze privacyverklaring lees je daarom welke gegevens we verzamelen, waarom, hoe lang we deze bewaren en met wie we gegevens uitwisselen. Ook geven we aan hoe jouw gegevens beveiligd zijn. Je kunt uiteraard altijd om meer informatie vragen over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Hoe je dit doet en wat jouw andere privacyrechten zijn, lees je ook in deze verklaring.

Wie zijn wij en wat doen wij?

VGZ is statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de Nieuwe Stationsstraat 12, 6811 KS Arnhem. Postadres: Postbus 5040 6802 EA Arnhem.

VGZ is een zorgverzekeraar, die verschillende zorg- en ziektekostenverzekeringen aanbiedt met specifieke diensten, services en producten. Eén van die services is de persoonlijke gids bij hartfalen. VGZ verwerkt bij het aanbieden en uitvoeren van deze service persoonsgegevens van de gebruikers. Deze privacyverklaring is geldig voor alle gebruikers van / deelnemers aan (hierna: ‘gebruikers’) de persoonlijke gids bij hartfalen.

Verwerkingsverantwoordelijkheid

VGZ is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Welke persoonsgegevens verwerkt de persoonlijke gids bij hartfalen?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect naar jou te herleiden zijn. Oftewel: dit zijn gegevens die iets over jou zeggen. De persoonsgegevens die van jou als gebruiker in relatie tot de gids worden verwerkt, zijn:

Voorafgaand aan het traject (aanmeldformulier)

1. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam)
2. Adres (straat, huisnummer, postcode, plaats)
3. Geslacht
4. Geboortedatum
5. Jaar van diagnose hartfalen

6. Bij welk ziekenhuis/ziekenhuizen ben je onder behandeling voor hartfalen? (naam + plaats)
7. Naam zorgverzekeraar waar je op dit moment verzekerd bent
8. Telefoonnummer
9. E-mailadres

We gebruiken bovenstaande gegevens om een evenwichtige selectie van deelnemers aan de pilot te kunnen maken aangezien er een limiet op het aantal deelnemers is. Zoals een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen, hoe lang geleden iemand de diagnose hartfalen heeft gekregen, de regio waarin deelnemers wonen, bij welke zorgverzekeraar deelnemers verzekerd zijn en bij welk ziekenhuis deelnemers onder behandeling zijn voor hartfalen.

Het selectiebesluit op de aanmelding (dus wel mee kunnen doen/niet mee kunnen doen) sturen we altijd per e-mail (op het e-mailadres dat je bij aanmeldformulier hebt ingevuld). Daarom hebben we op dit moment al een e-mailadres van jou nodig. En mocht dat op de een of andere manier niet werken, dan hebben we een tweede en derde contactmogelijkheid via telefoon en via post. Daarnaast hebben we als je gaat deelnemen jouw telefoonnummer nodig om de gids contact met jou op te laten nemen.

Vastlegging tijdens het traject (gesprekken met de gids)

Wij verwerken de gegevens die in het traject zullen worden uitgevraagd. Het gaat daarbij om antwoorden op vragen die gaan over gezondheidsvaardigheden en positieve gezondheid. De volgende vragen worden daarbij gesteld.

- wat doe je in het dagelijkse leven (zoals opstaan, eten, naar vrienden gaan etc.)?
- wat heb je (zoals wat kun je wel en wat kun je niet meer vanwege hartfalen)?
- wat kan je (leren) (zoals een digitale afspraak maken, vocht, zout en calorieën bijhouden)?

Gesprekken op basis van de gesprekstechniek van positieve gezondheid:

- wat zijn je wensen en doelen op het gebied van de 6 dimensies? Namelijk
 1. Lichaamsfuncties – Ik voel me gezond en fit.
 2. Mentaal welbevinden – Ik voel me vrolijk.
 3. Zingeving – Ik heb vertrouwen in mijn eigen toekomst.
 4. Kwaliteit van leven – Ik geniet van mijn leven.
 5. Meedoen – Ik heb goed contact met andere mensen.
 6. Dagelijks leven – Ik kan goed voor mezelf zorgen.

Deze vragen stellen wij om je zo goed mogelijk te kunnen gidsen. Op een persoonlijke manier die past bij jouw vaardigheden en wensen. Van de gevoerde gesprekken wordt een korte verslaglegging gemaakt. Dit gaat om gegevens als welke stappen m.b.t. de doelen zijn gezet. Welke informatie ontbreekt eventueel nog, etc.

Wij verwerken de uitkomsten van de vragenlijst gezondheidsvaardigheden:

- wat doe je in het dagelijkse leven (zoals opstaan, eten, naar vrienden gaan etc.)?
- wat heb je (zoals wat kun je wel en wat kun je niet meer vanwege hartfalen)?
- wat kan je (leren) (zoals een digitale afspraak maken, vocht, zout en calorieën bijhouden)?

Gesprekken op basis van de gesprekstechniek van positieve gezondheid:

- wat zijn je wensen en doelen op het gebied van de 6 dimensies? Namelijk
 1. Lichaamsfuncties – Ik voel me gezond en fit.
 2. Mentaal welbevinden – Ik voel me vrolijk.
 3. Zingeving – Ik heb vertrouwen in mijn eigen toekomst.
 4. Kwaliteit van leven – Ik geniet van mijn leven.
 5. Meedoen – Ik heb goed contact met andere mensen.
 6. Dagelijks leven – Ik kan goed voor mezelf zorgen.

Dit vragen wij om je zo goed mogelijk te kunnen gidsen. Op een persoonlijke manier die past bij jouw vaardigheden en wensen. Blijkt bijvoorbeeld dat je het lastig vindt om met digitale middelen om te gaan, dan word je niet gewezen op bijvoorbeeld apps.

Van de gevoerde gesprekken wordt een korte verslaglegging gemaakt. Dit gaat om gegevens als welke stappen m.b.t. jouw wensen en doelen zijn gezet. Welke informatie ontbreekt eventueel nog. Dit omvat geen uitvraag van (medische) gegevens, maar vragen naar de procesvoortgang.

Evaluatiedata

Tot slot stellen we je vóór en direct na jouw deelname een aantal evaluatievragen via een online vragenlijst. Een half jaar na afloop zullen wij jou deze vragen nog een keer stellen. De vragen die gesteld worden zijn erop gericht om te weten te komen of de gids effect heeft gehad op beleving van angst, stress of onzekerheid vanwege hartfalen en het aantal acties dat je hebt uitgevoerd. Daarnaast willen we graag weten of het effect heeft gehad op de bewustwording van wat je zelf kunt doen en waar je met je vragen terecht kunt. En we willen natuurlijk graag in algemeenheid weten hoe de gids je bevallen is.

Jouw antwoorden zijn voor ons belangrijk om deze service te kunnen verbeteren en/of te leren of deze service past bij ons als verzekeraar. En om te kijken of we hiermee door moeten gaan. We koppelen jouw antwoorden aan de gegevens die je hebt ingevuld bij het aanmeldformulier: jaar van diagnose, leeftijd, geslacht en het ziekenhuis waar je onder behandeling bent. De rapportage van de evaluatie wordt geanonimiseerd.

Verwerken van gezondheidsgegevens

Met gegevens over jouw gezondheid gaan wij extra zorgvuldig om. Gegevens over gezondheid zijn alle persoonsgegevens die verband houden met de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een persoon. Wij verwerken deze alleen in het kader van de gids als wij daarvoor voorafgaand jouw nadrukkelijke toestemming hebben ontvangen.

Van wie ontvangen wij jouw gegevens?

Deze persoonsgegevens worden door jou als gebruiker van de gids verstrekt.

Met welke doelen verwerkt VGZ jouw persoonsgegevens?

Jouw adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres hebben we nodig om contact met jou op

te kunnen nemen. De overige gegevens worden gebruikt om een evenwichtige verdeling van de deelnemers aan de gids te kunnen maken (o.a. verdeling over de regio, duur diagnose, geslacht, etc.).

Wij verwerken de uitkomsten van de vragenlijst gezondheidsvaardigheden om jou zo goed mogelijk te kunnen gidsen. Op een persoonlijke manier die past bij jouw vaardigheden en wensen.

Van de gevoerde gesprekken wordt een korte verslaglegging gemaakt. Dit gaat om gegevens als welke stappen m.b.t. jouw wensen en doelen gezet zijn. Welke informatie ontbreekt eventueel nog, etc. Ook hiervoor geldt dat we dit doen om jou zo goed mogelijk te kunnen gidsen.

Voorafgaand, tijdens en na afloop van het traject vragen wij naar jouw bevindingen via een enquête. De evaluatiegegevens, gebruiken wij voor het maken van analyses om de werking en doelmatigheid van de gids te optimaliseren.

Opnemen van telefoon en/of chatgesprekken, mail en andere communicatiekanalen voor trainings- en/of analysedoeleinden

Wij kunnen jouw telefoongesprekken met ons opnemen. Dat doen wij om onze medewerkers te kunnen trainen en zo onze dienstverlening te verbeteren. Maar ook om analyses te maken op basis van de telefooncentralelogs en voor bewijsvoering bij mogelijke fraude.

Wat is de grondslag waarop VGZ jouw persoonsgegevens verwerkt?

Alle verwerkingen van persoonsgegevens hebben een wettelijke grondslag nodig. Wij verwerken jouw persoonsgegevens alleen op basis van een grondslag zoals genoemd in artikel 6 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wij gebruiken de volgende grondslagen voor onze verwerkingen:

- Artikel 6 lid 1 sub a AVG: de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

Wij verwerken jouw gegevens alleen als wij daarvoor jouw toestemming hebben ontvangen. Daarbij heb je het recht om de toestemming ook weer in te trekken. Vanaf dat moment zullen wij jouw persoonsgegevens niet meer voor het betreffende doel verwerken.

Wat doen wij expliciet niet met jouw persoonsgegevens?

Geen koppeling met de gegevens in onze systemen

Indien je bij VGZ verzekerd bent, gebruiken wij de door jouw verstrekte gegevens niet in relatie tot de gegevens zoals deze zijn opgenomen in de systemen van VGZ als zorgverzekeraar.

Voor authenticatie gebruiken wij alleen de gegevens die je ons via het aanmeldformulier hebt doorgegeven.

Geen verwerking ten behoeve van commerciële doeleinden

Jouw gegevens worden niet verwerkt ten behoeve van commerciële doeleinden. Indien wij dit in de toekomst wel zouden willen doen, vragen wij daarvoor altijd eerst jouw toestemming.

Met wie deelt VGZ jouw persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens worden met geen enkele derde partij gedeeld.

Waar worden jouw persoonsgegevens bewaard?

VGZ verwerkt jouw persoonsgegevens enkel in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Hoe lang worden jouw persoonsgegevens bewaard?

VGZ bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor ze werden verzameld en vastgelegd. In het geval van de Gids geldt voor het bewaren van gesprekken de reguliere bewaartermijn van 30 dagen.

De audiobestanden worden na 30 dagen verwijderd. Transcripties van gesprekken worden na 550 dagen verwijderd. In het geval van een klacht of een juridische procedure kan de bewaartermijn van het opslaan van telefoongesprekken afwijken.

Wij hanteren een bewaartermijn van maximaal 1 jaar en 6 maanden na de start van de pilot. Jouw gegevens worden verwijderd wanneer deze zijn verwerkt in geaggregeerde data en er een evaluatie heeft plaatsgevonden.

Gegevens van niet geselecteerde kandidaten worden direct na het plaatsvinden van de selectie verwijderd.

Beveiliging

Voor jou is het belangrijk dat jouw gegevens beschermd zijn. Daarom past VGZ binnen de hele organisatie beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens zo goed mogelijk te kunnen beschermen. Het gaat dan om zowel technische als organisatorische beveiligingsmaatregelen die zijn vastgelegd in het informatiebeveiligingsbeleid van VGZ. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Toegangs- en autorisatiemanagement in systemen ('role-based-access');
- Logging en monitoring;
- Multifactor-authenticatie;
- Versleuteling;
- Periodieke beveiligingstesten;
- Toegangspasjes en camera's in en rondom kantoorpanden;
- Screening van personeel.

Verder zijn al onze medewerkers tot geheimhouding verplicht en leggen zij een eed of belofte af. De ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging gaan snel. De invulling van de maatregelen is afgeleid van internationaal geldende standaarden, zoals het NIST Cyber Security Framework en ISO 27001. Wij controleren regelmatig of onze maatregelen nog goed genoeg zijn. Dit gebeurt aan de hand van risicoanalyses, interne controles en door onafhankelijke audits. Daarnaast zijn er verschillende toezichthouders (DNB, Nza en AP) die toezicht houden op de branches waarbinnen VGZ werkt. Zij zien toe op de werking van de informatiebeveiliging. Maakt VGZ gebruik van derde partijen bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan controleren wij dat die derde partij, afhankelijk

van het soort persoonsgegevens, beschikt over voldoende beveiligingsmaatregelen en de juiste certificatie (zoals ISO 27001 en ISAE3402).

Welke privacy-rechten heb je?

Je hebt een aantal belangrijke rechten als het gaat om jouw persoonsgegevens. Je kunt alle onderstaande genoemde rechten uitoefenen volgens de procedure zoals hieronder vermeld.

Inzage

Je hebt recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van jou verwerken. Wij geven daarbij aan waarvoor die persoonsgegevens gebruikt worden. Wil je weten welke persoonsgegevens wij van je verwerken? Volg dan de procedure zoals hieronder aangegeven.

Recht op correctie

Je hebt recht op correctie (rectificatie) van feitelijk onjuist verwerkte of verouderde persoonsgegevens die op jou betrekking hebben. Je kunt ook jouw recht op correctie uitoefenen op gegevens die onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice zodat we je direct telefonisch kunnen helpen. Je kunt daarnaast altijd gebruikmaken van de procedure zoals hieronder beschreven.

Beperkt gebruik

Je kunt het gebruik van jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen beperken:

- In de periode die VGZ nodig heeft om vast te stellen of jouw gegevens gecorrigeerd moeten worden;
- Als VGZ de persoonsgegevens niet had mogen gebruiken, maar je niet wilt dat die gegevens worden gewist;
- Of in de periode dat je bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens maar nog geen reactie van ons hebt ontvangen. Als het gebruik van jouw gegevens wordt beperkt, heeft VGZ jouw toestemming nodig om toch nog gebruik te mogen maken van deze gegevens. Er zijn een aantal uitzonderingen waarbij wij toch gebruik mogen maken van jouw gegevens zonder jouw toestemming. Ook als deze zijn beperkt:
- Voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- Ter bescherming van de rechten van een ander persoon of rechtspersoon;
- Of om redenen van groot algemeen belang voor de Europese Unie, zoals bijvoorbeeld de volksgezondheid.

Vermeld in jouw verzoek waarom wij jouw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen gebruiken, of voeg het verzoek tot beperking toe aan een verzoek tot rectificatie of een bezwaar. Heb je samen met het beroep op rectificatie of jouw bezwaar ook een beroep op beperking van het gebruik van jouw persoonsgegevens gedaan? Dan worden jouw persoonsgegevens in deze termijn minder gebruikt. Naast de genoemde procedure zoals hieronder beschreven.

Verwijderen

Je kunt een verzoek indienen tot het verwijderen van jouw gegevens volgens de procedure zoals hieronder beschreven. Na het verstrijken van de (wettelijke) bewaartermijn of als je jouw toestemming intrekt (wanneer toestemming de grondslag is waarop wij jouw gegevens gebruiken) verwijderen wij jouw persoonsgegevens.

Bezwaar

Je hebt altijd het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens. Wij stoppen dan met het verwerken van jouw persoonsgegevens voor dit doel.

Toestemming intrekken

Als wij alleen met jouw toestemming jouw persoonsgegevens hebben verwerkt, dan mag je deze toestemming altijd intrekken. Wij verwerken jouw gegevens vanaf dat moment niet meer. De intrekking van deze toestemming werkt niet met terugwerkende kracht. Dit betekent dat alle persoonsgegevens die voorheen op basis van toestemming werden verwerkt, wel rechtmatig zijn. Wel kun je u in sommige gevallen vragen om jouw gegevens te verwijderen.

Klachten

Ben je niet tevreden over VGZ? Bijvoorbeeld over de dienstverlening of de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan? Wij zoeken in dat geval graag samen naar een oplossing. Je kunt altijd contact met ons opnemen via de gidsen of de contactpagina op de website. Geef hierbij aan dat het om een klacht gaat. Onze medewerkers helpen je dan verder. Natuurlijk kun je ook altijd een klacht bij ons indienen via de weg zoals uitgelegd in 'Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten'. Je kunt via deze weg ook aangeven dat je contact wilt opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming. U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als de klacht gaat over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan.

Geheimhouding van jouw gegevens

Je kunt een reden hebben om ons te vragen bepaalde persoonsgegevens, zoals jouw adres, geheim te houden. Aan zo'n verzoek voldoen wij altijd, binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden. De persoonsgegevens die je geheim wilt houden, kennen een extra beperking op toegang door bepaalde groepen medewerkers en worden dan niet (meer), binnen de wettelijke kaders, aan derden verstrekt.

Heb je een verzoek of vraag over de verwerking van jouw persoonsgegevens? Dan kun je in de eerste plaats telefonisch contact opnemen met onze gidsen. Wordt jouw vraag of verzoek niet voldoende beantwoord door de gids? En wil je gebruikmaken van de hierboven beschreven rechten? Dan kun je een e-mail sturen aan privacy@vgz.nl met jouw verzoek. Je kunt ons ook een brief sturen op het hieronder genoemde adres. Je kunt via deze weg ook aangeven dat je contact wilt opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming. Vermeld in jouw verzoek concreet welk recht je wilt laten uitvoeren, waarom en wat jouw gegevens zijn. Als we voldoende informatie hebben, laten we je binnen een maand weten wat we met jouw verzoek hebben gedaan. Als jouw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog een maand worden verlengd. Verlengen wij de termijn? Dan laten wij je dat binnen een maand na ontvangst van jouw verzoek weten. Als je het niet eens bent met de afhandeling van jouw verzoek, kun je daarover online een klacht bij ons indienen via het klachtenformulier. Wij nemen binnen 14 dagen contact met je op om de klacht met je te bespreken. Uitgebreide informatie over jouw privacyrechten vind je op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Je hebt ook het recht om bij hen een klacht in te dienen over de manier waarop jouw gegevens door ons worden verwerkt en/of de wijze waarop wij invulling geven aan jouw rechten. Je dient echter eerst bij ons een klacht ingediend te hebben alvorens een klacht bij de AP in te kunnen dienen.

Contactgegevens VGZ

Coöperatie VGZ UA
Postbus 5040
6802 EA Arnhem

privacy@VGZ.nl

Aanpassingen van deze privacyverklaring

Wij passen deze privacyverklaring regelmatig aan om aan te blijven sluiten bij de huidige verwerkingen van persoonsgegevens die binnen VGZ worden uitgevoerd. Wij doen dit voor nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten, in de wet of in de rechtspraak. Wij raden je daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan een van onze websites. Op onze website vind je altijd de laatste versie.

Dit is versie 1.0 van 2 maart 2023.