

PRIVACY VERKLARING KLANTEN

(i) Inleiding

De onderneming (*) is gespecialiseerd in het leveren van diensten met betrekking tot de zorg en welzijn en aanverwante diensten. Ze is bereid de persoonlijke gegevens die u hebt bezorgd te beschermen in elke mogelijke verwerking.

De privacy verklaring beschrijft de manier waarop deze onderneming omgaat met het geheel van uw persoonlijke gegevens, en houdt hierbij rekening met uw privacy rechten.

Deze privacy verklaring is laatst aangepast op datum van 29/05/2019. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website.

(ii) Welke persoonlijke gegevens verzamelen we van u?

We verzamelen uw persoonlijke gegevens:

<p>Elke doelgroep</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens met betrekking tot uw identificatie (vb. voornaam en familienaam, adres, email, telefoonnummer, ...) • Gegevens met betrekking tot uw interessegebieden omtrent onze aangeboden diensten en activiteiten
<p>Klanten Dienstencheques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specifieke identificatiegegevens : rijksregisternummer • Persoonlijke kenmerken: geboortedatum, geslacht, nationaliteit... • Gegevens relevant voor de dienstverlening: roken, huisdieren, ... • Gezondheidsgegevens worden verwerkt wanneer ze zelf door de klant werden meegegeeld en noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst • Gebruikersnummer erkende onderneming voor uitgifte van de dienstencheques
<p>Klanten gezinszorg en aanvullende thuiszorg (poetsdienst)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specifieke identificatiegegevens : rijksregisternummer • Persoonlijke kenmerken: geboortedatum, geslacht, nationaliteit... • Familiale gegevens : gezinssamenstelling, burgerlijke staat,.... • Noodzakelijke informatie over mantelzorgers voor de dienstverlening bij de klant • Financiële gegevens (vb. inkomensgegevens, uitkeringen, maandelijkse kosten, betalingsgegevens...) • Aansluiting bij een ziekenfonds • Gezondheidsgegevens (vb. medische gegevens, BEL score, BELRAI score...) • Sociale gegevens (vb. sociaal onderzoek, interprofessioneel overleg ...)
<p>Patiënten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specifieke identificatiegegevens : rijksregisternummer • Persoonlijke kenmerken: geboortedatum, geslacht, nationaliteit... • Gegevens huisarts • Noodzakelijke informatie over mantelzorgers voor de dienstverlening bij de klant • Aansluiting bij een ziekenfonds • Gezondheidsgegevens (vb. medische gegevens, Katz-schaal...) • Sociale gegevens (vb. sociaal onderzoek, interprofessioneel overleg ...)
<p>Klanten Regionaal dienstencentrum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke kenmerken: leeftijd,... • Omschrijving van de zorg- of hulpvraag • Aansluiting bij een ziekenfonds (indien verpleegkundige oproep) • Aard en frequentie van de verpleegkundige zorg (indien verpleegkundige oproep)

Klanten uitbating zwembad/sauna en activiteitencentrum (polyvalente zaal)

- Gegevens met betrekking tot uw identificatie

Klanten thuiszorgwinkel

In bepaalde gevallen noteren wij uw gegevens voor de terugbetaling van hulpmiddelen en om u de juiste informatie te kunnen toesturen:

- Specifieke identificatiegegevens : rijksregisternummer
- Persoonlijke kenmerken: leeftijd,...
- Gezondheidsgegevens in specifieke situaties

(iii) Voor welk doel verzamelen we uw persoonlijke gegevens?

We verwerken uw persoonlijke data om:

Elke doelgroep

- U de nodige dienstverlening te kunnen leveren
- U de nodige geleverde diensten te kunnen factureren (indien van toepassing)
- Kwaliteitsonderzoek te kunnen verrichten (o.a. tevredenheidsenquête,...)
- De communicatie te optimaliseren (o.a. door het verzenden van een nieuwsbrief, ...)
- Klachten en juridische claims te onderzoeken

Klanten dienstencheques

- Zie opsomming hierboven

Klanten gezinszorg en aanvullende thuiszorg en patiënten

- Met de overheid te communiceren in functie van de hulpverlening

Klanten Regionaal dienstencentrum

- Uw registratie aan te tonen bij een inspectie

Klanten uitbating zwembad en sauna en activiteitencentrum (polyvalente zaal)

- De nodige reservatie te noteren en uw deelname voor de activiteiten te kunnen registreren

Klanten thuiszorgwinkel

- Tot een goede uitvoering te komen van een overeenkomst (bij specifieke verkoop, zorgverstrekking, informatievraag, ...) via uw identificatiegegevens
- Uw rechtstreekse verrekening met de ziekenfondsen en het RIZIV te regelen via uw rijksregisternummer

(iv) Welke wettelijke basis gebruiken we om uw persoonlijke gegevens te verwerken?

Deze onderneming verwerkt uw persoonlijke informatie gebaseerd op de volgende wettelijke gronden:

Elke doelgroep

- Gerechtigd belang (informerend over de dienstverlening, tevredenheidsonderzoek, nieuwsbrief...)
- Toestemming van de betrokkene (enkel op specifieke aanvraag voor fotomateriaal,...)

Klanten dienstencheques, gezinszorg en aanvullende thuiszorg

- Uitvoering contract
- Wettelijke verplichting (doorgifte naar de overheden,...)

Patiënten

- Overeenkomst
- Wettelijke verplichting (katz-schaal, registratie ID kaart,...)

Klanten gezinszorg en aanvullende thuiszorg/patiënten/regionaal dienstencentrum

- Toestemming van de betrokkene (delen van gegevens met zorgverleners voor optimale dienstverlening ...)

Klanten Regionaal dienstencentrum

- Wettelijke verplichting (doorgifte naar overheid, verplichte aangifte voor de personenalarminstellingen en voor de woningaanpassing,...)

Klanten uitbating zwembad en sauna/activiteitencentrum(polyvalente zaal)/thuiszorgwinkel

- Overeenkomst

Alinea hieronder is enkel van toepassing indien gezondheidsgegevens worden verwerkt (o.a.niet van toepassing voor klanten dienstencheques...)

De gezondheidsgegevens, die gevoelige gegevens zijn, mogen verwerkt worden, aangezien aan volgende voorwaarde is voldaan: deze gegevens worden enkel verwerkt voor het verstrekken van gezondheidszorg, sociale zorg of behandelingen, of voor het beheer van stelsels en diensten voor gezondheidszorg en sociale zorg, op grond van EU of nationale wetgeving, of op grond van een overeenkomst met een zorgverlener. Onze zorgverleners dienen zich bovendien aan het beroepsgeheim te houden.

(v) Op welke infrastructuur en hoelang bewaren we uw persoonlijke gegevens?

Uw persoonlijke gegevens worden bewaard op papier en/of op computers (servers, database, toepassingen etc.) Deze onderneming bewaart uw gegevens niet langer dan nodig is om te voldoen aan het doel waarvoor deze is verzameld:

Klanten uitbating zwembad en sauna en activiteitencentrum (polyvalente zaal)

- 6 maanden na laatste contact

Andere doelgroepen:

- Maximaal 5 jaar voor administratieve gegevens na het beëindigen van de overeenkomst of hulpverlening
- 7 jaar voor facturatiegegevens na het beëindigen van de overeenkomst of hulpverlening
- 30 jaar voor het verpeegkundig dossier na het stopzetten van de gezondheidszorg-diensten

(vi) Met wie delen we uw gegevens?

Intern gebruik

We beperken de toegang tot uw persoonlijke gegevens en voorzien de juiste toegangsrechten in functie van de jobinhoud en/of de externe relatie :

Elke doelgroep

- Externe consultants (bedrijfsrevisoren,advocaten...)

Klanten dienstencheques, gezinszorg, aanvullende thuiszorg, patiënten, thuiszorgwinkel

- Uzelf en/of uw wettelijke vertegenwoordigers (gemachtigde bewindvoerders inbegrepen...)
- Uw vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar,...)
- Vertrouwenspersoon die op uw vraag is gemandateerd
- Bevoegde overheidsdiensten (inspectie van onze dienstverlening,...)

Klanten dienstencheques

- Erkende onderneming voor uitgifte van de dienstencheques

Klanten gezinszorg, aanvullende thuiszorg, patiënten, regionaal dienstencentrum

- Externe dienstverleners uit de eerstelijnszorg (vb. andere thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen, OCMW's, ziekenfonds,...) in zoverre dit nodig is in het kader van de hulp- en zorgverlening en met in acht name van het gedeeld beroepsgeheim en van uw toestemming.

Klanten Regionaal dienstencentrum

- Thuisverpleegkundigen aangesloten via samenwerkingsakkoord of via onze eigen interne partnerorganisatie OTV Home Care thuisverpleging.
- Bevoegde overheidsdiensten (inspectie van onze dienstverlening,...)

Klanten uitbating zwembad en sauna

- Externe dienstverleners : docenten op specifieke aanvraag

Klanten activiteitencentrum (polyvalente zaal)

Wij delen uw gegevens niet met derden.

Klanten thuiszorgwinkel

- Externe dienstverleners onder samenwerkingsakkoord : optiek, verhuur materiaal, bandagisterie en dienstverleners uit de eerstelijnszorg (ocmw, ziekenfonds...) in zoverre dit nodig is het kader van de hulp- en zorgverlening.

We trainen onze werknemers over het belang van de vertrouwelijkheid en we zijn bereid om de juiste aangepaste maatregelen te treffen om de privacy verantwoordelijkheid te verhogen en af te dwingen.

Onderaannemers

We zouden uw persoonlijke gegevens eventueel kunnen delen met onderaannemers die werken onder ons gezag. Als deze toegang hebben tot uw data moeten ze voldoen aan de bestaande wet voor het beschermen van uw persoonlijke gegevens en zich akkoord verklaren met onze privacy verklaring.

(vii) Wat zijn uw rechten als persoon en hoe kan u deze uitoefenen?

Het Europese parlement met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of General Data Protection Regulation) en onze Belgische wet verleent specifieke rechten aan personen.

Voor elke verwerking van uw persoonsgegevens, kan je de volgende rechten uitoefenen:

- **Recht op inzage** : u hebt het recht om een kopie op te vragen van uw persoonsgegevens die de onderneming bewaart en verwerkt;
- **Recht op rectificatie** (aanpassing) : u hebt het recht om uw gegevens te laten aanpassen als deze niet correct blijken te zijn;
- **Recht op bezwaar van verwerking**: u kan vragen aan de onderneming om de marketing communicatie stop te zetten op gelijk welk moment;
- **Recht intrekken toestemming** : u hebt het recht om een eerder verleende toestemming voor verwerking stop te zetten;
- **Recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)** : u hebt het recht om hier klacht neer te leggen indien u vermoedt dat uw gegevens niet correct worden behandeld door de onderneming

U kan ook de volgende rechten uitoefenen met beperkte toezegging afhankelijk van de wettelijke grond van verwerking en de wettelijke bewaartermijnen:

- **Recht op wissen** : u mag aan de onderneming vragen om uw persoonsgegevens te wissen;
- **Recht op beperking van verwerking** : u mag vragen om verwerkingen van uw persoonsgegevens te beperken;
- **Recht op gegevensoverdracht** : u hebt het recht om uw persoonlijke data in een gestructureerd en machine leesbaar formaat op te vragen, of in een ander formaat zodat het leesbaar is voor een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Als u beroep wil doen op deze rechten, stuur dan een email of schrijf ons naar het onderstaande adres met de nodige identiteitsgegevens (copy voorkant ID en telefoonnummer):

Senior Living Group (waarvan de onderneming een onderdeel is)
Ter attentie van de Data Protection Officer
Satenrozen 1B, 2550 Kontich
dpo@sriving.be
Telefoonnummer +32 3 303 96 60

Onze organisatie zal binnen de maand na ontvangst antwoorden. Als we deze termijn niet kunnen halen of uw aanvraag moeten weigeren, zullen we u contacteren met de nodige uitleg hieromtrent.

- (*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen en vzw Onafhankelijke Thuiszorg Vaartland (klanten dienstencheques)
- (*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen (klanten gezinszorg en aanvullende thuiszorg)
- (*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verpleging (patiënten thuisverpleging Bornem)
- (*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Vlaanderen – Dienstengroep (patiënten via samenwerkingsakkoord thuisverpleegkundigen)
- (*) NV OTV Home Care (patiënten tarificatiedienst thuisverpleging Aalst)
- (*) vzw Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen (Regionaal Dienstencentrum en activiteitencentrum en polyvalente zaal Plazarama)
- (*) vzw OTV Diensten & Service (Orthoshop Thuiszorgwinkel en uitbating zwembad en sauna Aquaplaza)