

Dit is het Privacy Statement van **Oog en Welzijn**. Om u goede zorg te bieden, verwerkt Oog en Welzijn uw persoonsgegevens.

Oog en Welzijn vindt een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Uw persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij Oog en Welzijn veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels.

## Waarom heeft Oog en Welzijn een Privacy Statement?

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken, voor welke doeleinden, wie uw gegevens mag inzien, hoe wij uw gegevens bewaren, aan wie wij uw gegevens doorgeven en welke invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Uw belang staat bij ons voorop!

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en biometrische gegevens. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt of met ons belt. Ook als u de website van Oog en Welzijn bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens. Bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres of een cookie.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met Oog en Welzijn worden gedeeld verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen.

## Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Oog en Welzijn van u (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

## Van wie verwerkt Oog en Welzijn persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die de website van Oog en Welzijn bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer cliënten/patiënten van Oog en Welzijn. Ook verwerken we persoonsgegevens van contactpersonen van zakelijke klanten, leveranciers of business partners van Oog en Welzijn.

Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de geldende wetgeving verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit Privacy Statement aan uw medewerkers geven. Zij weten zo precies hoe Oog en Welzijn omgaat met hun persoonsgegevens.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is Stichting Oog en Welzijn, gevestigd aan Birdaarderstraatweg 72-J, 9101 DC Dokkum (gebouw "De Donger"). De verantwoordelijke is degene die formeel-juridisch beslist of en, zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

## Waarvoor gebruikt Oog en Welzijn uw persoonsgegevens?

Oog en Welzijn mag enkel persoonsgegevens van u verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. De wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- uw toestemming;

- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar van uw gezondheid;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk met het oog op het belang van de organisatie, waarbij uw belang niet prevaleert.

Oog en Welzijn verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

## Goede zorgverlening

In het kader van goede zorgverlening registreren wij uw naam en adresgegevens, uw contactgegevens en alle informatie van verwijzer, huisarts en apotheker die ons in staat stelt de juiste en veilige zorg te bieden. Ook vragen wij uw legitimatiebewijs. We maken nooit een kopie maar noteren het type document (paspoort, rijbewijs, vreemdelingendocument, identiteitskaart) waarmee u zich heeft geïdentificeerd en nummer. Als een enkele keer een kopie van ID wordt verstrekt voor verificatie van uw identiteit, dan vernietigen wij die na gebruik. Ook noteren we uw BSN.

Bij een eerste bezoek aan de kliniek vragen we of we een foto van u mogen maken voor in het patiëntdossier, zodat alle zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, snel kunnen zien of zij de juiste patiënt voor zich hebben.

Vervolgens vragen wij u uiteenlopende informatie over uw ziektebeeld, medicijngebruik, beroep, levensstijl (roken, alcohol- en drugsgebruik), zwangerschap etc. Ook verblijf in een buitenlands ziekenhuis valt hieronder. Dit noemen we de anamnese en doen we om een goede inschatting te maken van de beste behandeling, de risico's en de verwachtingen. De medicijnen die u gebruikt worden in het dossier ingevuld. Het actuele medicatieoverzicht dat u hebt meegenomen wordt hierna in de papierversnipperaar vernietigd.

Wanneer u opgenomen wordt voor een (dag)behandeling, vragen we contactgegevens van een familielid in geval van nood.

Alle zorgverleners die direct betrokken zijn bij uw behandeling, hebben toegang tot deze gegevens. Daar hoort ook alle informatie bij afkomstig van laboratorium en onderzoeksgegevens.

Indien u geen bezwaar maakt, sturen wij uw huisarts/verwijzer een brief met de uitgevoerde behandelingen en/of advies voor verdere zorgverlening. Uw apotheker sturen wij een recept voor medicatie als dat nodig is. Deze informatie wordt via beveiligde e-mailsystemen gecommuniceerd / op papier aan u meegegeven.

Soms worden beeld- en geluidopnamen gemaakt in het kader van de zorgverlening aan patiënten. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om telefoongesprekken, opnamen met bewakingsapparatuur en opnamen in het kader van de behandeling. Deze opnames vallen onder het medisch beroepsgeheim. Gebruik van deze opname voor andere doeleinden doen we alleen met uw schriftelijke toestemming.

## Declaratie naar zorgverzekeraar

Voor een correcte declaratie van de behandeling naar uw zorgverzekering vragen wij uw BSN-nummer en polisnummer. Onze medewerkers van de zorgadministratie controleren uw NAW-gegevens, de verwijzing, de registraties van de uitgevoerde behandelingen en sturen dan de declaraties naar uw zorgverzekering.

Wanneer de zorg niet wordt vergoed door uw zorgverzekering, kunt u de kosten per pin voldoen. Als een zorgverzekeraar de juistheid en rechtmatigheid van declaraties wil onderzoeken en dit niet lukt op anonieme wijze of met uw toestemming, dan mag de medisch adviseur van de verzekeraar aan de hand van een zorgvuldige procedure uw dossier inzien. Hierbij zijn zij verplicht te werken volgens het protocol materiële controle van Zorgverzekeraars Nederland.

## Meten van behandelresultaten en ervaringen

Wij vragen u vooraf toestemming om mee te doen met (digitale) onderzoeken waarmee we effect van de behandeling meten (PREM (vooraf) en PROM (achteraf) en uw ervaringen (het patiëntervaringsonderzoek). Door middel van een verwerkersovereenkomst met de externe partijen die deze onderzoeken uitvoeren is uw privacy gewaarborgd.

Resultaten van de Prem's en Prom's en het patiëntervaringsonderzoek (KliniekenMonitor) worden ook gebruikt om uitkomsten landelijk te vergelijken. Hiervoor worden de gegevens geanonimiseerd.

## Wetenschappelijk onderzoek

Er wordt voor wetenschappelijk onderzoek altijd uw schriftelijke toestemming gevraagd.

## Interne en externe kwaliteitscontrole

Onze kliniek wordt jaarlijks bezocht door een externe auditor die controleert of we aan de kwaliteitseisen van het ZKN-keurmerk voldoen. Inzage in patiëntdossiers maakt deel uit van deze kwaliteitsaudit. De auditor heeft een verklaring van geheimhouding afgelegd en maakt altijd een verslag waarin de patiënten niet te herleiden zijn (anoniem). Inzage in patiëntdossiers is ook mogelijk bij kwaliteitsvisitaties door de beroepsgroep van de medisch specialisten. Ook hier is het uiteindelijke verslag anoniem.

Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd kan aangekondigd en onaangekondigd inspecties uitvoeren in de kliniek. Op grond van een wettelijke taak voor de Inspectie is hiervoor geen toestemming nodig van de patiënt, desondanks streven wij ernaar deze zoveel mogelijk anoniem te presenteren. De inspecteurs van IGJ hebben een beroepsgeheim.

## Klachten en geschillen

Voor de afhandeling van klachten of geschillen is het nodig dat de klachtenfunctionaris of de externe geschillencommissie een afschrift van uw dossier met relevante informatie krijgt. Hiervoor vragen we eerst uw specifieke, schriftelijke toestemming.

## Incidenten, calamiteiten en bijzondere situaties

Voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg is het van belang om onbedoelde gebeurtenissen tijdens het zorgproces, die tot schade aan de patiënt hebben geleid of zouden kunnen leiden ('incidenten'), te melden en te analyseren. Dit noemen we ook het VIM-systeem (Veilig Incidenten Melden).

Op grond van de wet mag een arts wel zonder toestemming van de patiënt gegevens beschikbaar stellen die nodig zijn om het incident te onderzoeken. De gegevens in het meldsysteem zijn niet openbaar, ook niet voor de patiënt. De gegevens kunnen alleen gebruikt worden door de personen die het incident behandelen. Het rapport van de bevindingen is voor intern gebruik; de patiënt krijgt geen kopie en heeft geen recht op inzage in dit rapport. U wordt wel geïnformeerd over het incident en de melding daarvan, dit wordt ook vastgelegd in uw dossier.

Ernstige calamiteiten zijn wij verplicht te melden bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, hiervoor vragen wij geen toestemming. Bij mogelijke uitbraak van infectieziekten zijn wij verplicht uw gegevens door te geven aan de GGD.

Prikaccident is een verzamelnaam voor prik-, snij-, bijt-, spat- of krabongevallen, waarbij iemand in contact komt met het bloed of lichaamsvloeistof van een ander. Situaties waarbij onze medewerkers per ongeluk onbeschermd contact hebben met bloed, worden gemeld aan de de Arbodienst WorkingStyle. Wij vragen dan uw medewerking om uw bloed te laten testen op o.a. besmetting met bijvoorbeeld hepatitis B, hepatitis C of HIV. Uitslagen van dit onderzoek worden vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier.

Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling hanteren we de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Stappen die genomen moeten worden gaan bij voorkeur in overleg met alle betrokkenen, Dit kan zijn: onderzoek, overleg met medebehandelaars en melding bij de instantie 'Veilig thuis'.

## Wettelijk verplichtingen

Soms zijn we verplicht om uw persoonsgegevens aan derden te verstrekken. U moet hierbij denken aan de NZa, politie en justitie, de FIOD-ECD. We controleren dan eerst het doel en controleren of deze aan de wet gestelde eisen voldoet. Wij volgen hierbij ook de door de artsenfederatie KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst) opgestelde richtlijnen.

## Marketing en communicatie

Oog en Welzijn verzamelt geen gegevens voor gerichte marketingdoelen.

## Bewakingscamera Grou

Buiten ons gebouw in Grou hangen bewakingscamera's van de eigenaar van het gebouw. De beelden worden 24 uur bewaard. Het doel is beveiliging van het terrein voor inbraak en schade. Beelden worden niet getoond op monitoren. Het is mogelijk dat personen herkenbaar in beeld komen.

De beelden kunnen worden ingezien door 3 personen.

## Hoe gaat Oog en Welzijn met uw persoonsgegevens om?

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. Hiervoor heeft Oog en Welzijn een beleidsdocument opgesteld.

## Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd.

Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de AP. De contactgegevens van de AP zijn:

Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag  
0900-2001201

## Veilig

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft Oog en Welzijn passende technische en organisatorische maatregelen. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen Oog en Welzijn niet iedereen toegang heeft tot uw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben.

Onze elektronische zorgsystemen waarin uw medische gegevens staan, zijn op verschillende wijze beveiligd met o.a. toegangsbeperkingen, logging etc. Wij werken uitsluitend met systemen en partijen die voldoen aan de eisen van de NEN7510/ISO 27001. Ook zorgen we voor maatregelen tegen verlies van gegevens zoals backups, tegen brand en verlies of diefstal.

Andere voorbeelden:

- Papieren dossiers worden opgeslagen in afgesloten kasten en ruimten die brandwerend zijn.
- Voor medewerkers en ingehuurde derden hebben we een gedragscode opgesteld.
- Kliniek wordt periodiek onderworpen aan privacy en security audits.
- Medewerkers zijn geschoold in voorkomen van beveiligingsincidenten en Oog en Welzijn maakt gebruik van de meldcode datalekken in het geval er ondanks alle maatregelen toch misbruik is gemaakt van uw gegevens.
- Beveiligde uitwisselingssystemen, versleuteld e-mailverkeer.

## Melden van incidenten

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

## Vertrouwelijk

We gaan er vanuit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van Oog en Welzijn is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit geldt eveneens voor derden die door Oog en Welzijn zijn ingehuurd of anderszins zijn aangesteld om werkzaamheden te verrichten. Personen die belast zijn met het uitvoeren van technische werkzaamheden op onze systemen zijn eveneens gehouden tot geheimhouding. Kortom iedereen die inzicht heeft in uw gegevens is belast met een geheimhoudingsplicht.

## Hoelang bewaren we uw gegevens?

Oog en Welzijn bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn. De bewaartermijn van het medisch dossier is 20 jaar vanaf de laatste wijziging in het dossier.

## Verstrekken aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven.

Oog en Welzijn kan ook verplicht persoonsgegevens verstrekken op basis van wet- of regelgeving, op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter, of bij fraude of misbruik. Als dat het geval is verleent Oog en Welzijn haar medewerking.

## Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie

Oog en Welzijn zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer u een verklaring hebt getekend waarin u toestemming geeft voor de doorgifte.

## Persoonlijk contact met Oog en Welzijn

Veel contacten tussen u en Oog en Welzijn verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail of social media. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

## Op verschillende manieren contact

Steeds vaker hebben cliënten/patiënten via e-mail, social media (Facebook, Twitter) of via <https://www.oogenwelzijn.nl> contact met Oog en Welzijn. Ook sms wordt ingezet. Natuurlijk wordt ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan bij u vandaan komen maar ook van Oog en Welzijn. De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door Oog en Welzijn worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, informatie te verstrekken of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

## Bellen met Oog en Welzijn

Als u ons belt of wij u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen en om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren zodat we u beter van dienst kunnen zijn.

## Bezoek aan de website van Oog en Welzijn

Als u onze website bezoekt worden geen persoonlijke gegevens verzameld of vastgelegd.

## Wat zijn uw rechten?

Wanneer Oog en Welzijn persoonsgegevens van u verwerkt, heeft u volgens de geldende regelgeving bepaalde rechten. Uw rechten zullen hieronder worden toegelicht.

## Wij stellen u op de hoogte als wij persoonsgegevens van u verwerken

Oog en Welzijn verstrekt voor het verwerken van uw gegevens informatie aan u betreffende onze identiteit, over de doelen waarvoor en de manieren waarop wij uw gegevens verwerken, over de regels die daarop van toepassing zijn, over de rechten die u heeft en hoe u daar invloed op kunt uitoefenen.

Deze informatieverstrekking kan achterwege blijven indien u reeds op de hoogte bent van de verwerking van uw gegevens of indien een mededeling aan u onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost.

## Inzage in uw gegevens

Bent u cliënt/patiënt van Oog en Welzijn en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van inzage'. We verzoeken u wel specifiek aan te geven welke persoonsgegevens u graag wenst te ontvangen.

## Recht op rectificatie

U heeft het recht om gegevens te rectificeren als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Ook heeft u het recht de gegevens te rectificeren als de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of als uw gegevens in strijd met een wettelijk voorschrift door ons zijn verwerkt.

Wij zullen de derde(n) die uw gegevens van ons hebben ontvangen op de hoogte stellen van een eventuele rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of van ons onevenredig veel inspanning vraagt.

Wanneer wij het inhoudelijk niet eens zijn met de correctie, bieden wij u de mogelijkheid om een verklaring toe te voegen aan uw medisch dossier.

## Recht op laten wissen van gegevens

Daarnaast heeft u het recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen. Bijvoorbeeld wanneer uw gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze hebben ontvangen, u bezwaar maakt tegen de verwerking of wanneer uw gegevens onrechtmatig door ons zijn verwerkt. We kunnen echter niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we verplicht (kunnen) zijn om bepaalde gegevens van u te bewaren.

## Recht op beperking van de verwerking

Ook heeft u recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Het recht op beperking houdt in dat wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen verwerken en niet mogen wijzigen. Hiervan is sprake indien u de juistheid van de gegevens betwist, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door Oog en Welzijn onrechtmatig is.

## Recht van bezwaar

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door Oog en Welzijn kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld wanneer u niet wilt dat wij uw persoonsgegevens gebruiken om u persoonlijke aanbiedingen te doen.

## Recht op dataportabiliteit

Wanneer u zelf uw persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt heeft u in bepaalde gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat wij uw gegevens op gestructureerde, gangbare en machine leesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt.

## Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Als u gebruik wenst te maken van uw rechten, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of door een brief aan ons te sturen, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Wij reageren binnen één maand op uw verzoek.

Wij vragen u zich te legitimeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Buitensporige verzoeken met betrekking tot het verstrekken van informatie kunnen door ons worden afgewezen. Van buitensporige verzoeken is sprake wanneer u ons bijvoorbeeld meer dan gemiddeld en noodzakelijk benadert met informatieverzoeken.

## Over dit privacy statement

Oog en Welzijn kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was 16-2-2021. De meest recente versie vindt u altijd op [www.oogenwelzijn.nl](http://www.oogenwelzijn.nl).

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement? Neem dan gerust contact met ons op:

Oog en Welzijn  
Birdaarderstraatweg 72 J  
9101 DC Dokkum  
Tel: 0519-760088  
Email: [vraag@oogenwelzijn.nl](mailto:vraag@oogenwelzijn.nl)