



## **Privacy Statement**

Artrose Centrum Nederland

# Privacy Statement Artrose Centrum Nederland B.V.

---

Dit is het Privacy Statement van het Artrose Centrum Nederland B.V., hierna ACN. ACN stelt zich ten doel om op verantwoorde wijze cliënten te ontvangen en te begeleiden ten tijde van de behandeling, het uitvoeren van de behandeling en het onderhouden van het patiëntcontact met daar bijbehorende administratieve werkzaamheden.

ACN 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 ACN veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels.

## **Waarom heeft ACN 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 medische gegevens. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt of ons deze tijdens een intake verstrekt. Ook als u de website van ACN 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 ACN 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 ACN van u (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

## **Van wie verwerkt ACN persoonsgegevens?**

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

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

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is de Artrose Centrum Nederland B.V., gevestigd aan de Zijlweg 9-11 (2013DA) Haarlem. 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 ACN uw persoonsgegevens?**

ACN 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 met het oog op het belang van ACN, waarbij uw belang niet prevaleert.

ACN 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 eventuele verwijzer, huisarts, specialist, die u ons verstrekt en die ons in staat stelt de juiste en veilige zorg te bieden. Ook kunnen wij u om uw legitimatiebewijs vragen. We maken nooit een kopie, maar noteren het type document (paspoort, rijbewijs, vreemdelingendocument, identiteitskaart) waarmee u zich heeft geïdentificeerd en nummer. Ook noteren we, indien nodig, uw BSN.

Eventueel: bij een eerste bezoek aan het behandelcentrum vragen we of we een röntgen foto van u kunnen krijgen voor in het cliëntdossier, zodat beoordeeld kan worden of en in welke mate de behandeling door het ACN voor u zinvol wordt geacht.

Vervolgens vragen wij u uiteenlopende informatie over uw ziektebeeld, medicijngebruik, beroep, levensstijl, zwangerschap etc. Dit noemen we de anamnese en doen we om een goede inschatting te maken van de beste behandeling, de risico's en de verwachtingen.

Alle onze medewerkers en diegenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij uw behandeling, hebben toegang tot deze gegevens. Daar hoort ook alle informatie bij afkomstig van laboratorium en onderzoeksgegevens. Zij zijn op de hoogte van dit privacyreglement en hebben met betrekking tot de vertrouwelijkheid van uw gegevens een geheimhoudingclausule ondertekend.

Indien u geen schriftelijk bezwaar maakt, kunnen wij uw huisarts een brief met de uitgevoerde behandelingen en/of advies voor verdere zorgverlening doen toekomen. Uw fysiotherapeut voorzien wij van een behandelverslag met beweeginstructies. Deze informatie wordt op papier aan u meegegeven.

### **Declaraties**

Voor een correcte declaratie van de behandeling vragen wij uw NAW-gegevens, wij sturen dan aan u de declaraties.

Aangezien de zorg vooralsnog niet onder uw zorgverzekering valt, kunnen wij uw bankgegevens vragen. Deze worden bij pinbetaling en bij banktransacties geregistreerd ten behoeve van de financiële administratie.

### **Metten van behandelresultaten en ervaringen**

Wij vragen u vooraf toestemming om mee te doen met (digitale) onderzoeken waarmee we effect van de behandeling meten (en uw ervaringen ten behoeve van cliënt ervaringsonderzoek). Door middel van een geheimhoudingsovereenkomst met de hierbij betrokken medewerkers van ACN die deze onderzoeken uitvoeren is uw privacy gewaarborgd.

Resultaten van deze onderzoeken kunnen worden gebruikt om resultaten te meten en zullen niet met derden, anders dan genoemd in dit privacy statement, gedeeld worden.

### **Klachten en geschillen**

Voor de afhandeling van klachten of geschillen is het nodig dat een externe klachtenfunctionaris of de geschillencommissie een afschrift van uw dossier met relevante informatie krijgt.

### **Marketing en communicatie**

Op de website houden wij surf-, zoek- en/of klikgedag bij. Deze gegevens gebruiken we vervolgens op geaggregeerd en anoniem niveau (online) onderzoek te doen naar en analyses te doen op het algemene gebruik van onze Website. Ons doel is om met deze informatie onze Website en dienstverlening steeds te verbeteren. De geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens zijn niet tot u te herleiden.

De gegevens die u invult in het contactformulier worden niet opgeslagen op de website.

### **Hoe gaat ACN met uw persoonsgegevens om?**

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

### **Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens**

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens, vanaf 25 mei 2018 betreft dat 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 ACN 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 ACN niet iedereen toegang heeft tot uw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor die medewerkers en personen 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 NEN 7510/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.
- Voor medewerkers en ingehuurde derden hebben we een gedragscode opgesteld en geheimhoudingsafspraken gemaakt.
- ACN wordt periodiek onderworpen aan privacy en security audits.
- Alle medewerkers zijn geschoold in voorkomen van beveiligingsincidenten en bekend met het gebruik van de meldcode datalekken in het geval er ondanks alle maatregelen toch misbruik is gemaakt van uw gegevens.
- uitwisselingssystemen, versleuteld app-verkeer.

### **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 ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van ACN is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit geldt eveneens voor derden die door ACN 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?**

ACN 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. ACN is gehouden medische gegevens 15 jaar na sluiting dossier te bewaren.

Sollicitatiebrieven worden een maand bewaard, tenzij toestemming is gevraagd voor een langere bewaartermijn. Arbeidsovereenkomsten en wijzigingen daarop worden bewaard gedurende een termijn van 2 jaar na einde dienstverband; dit geldt ook voor verslagen van functioneren van medewerkers.

Loonbelastingverklaringen zullen tot 5 jaar na einde dienstverband worden bewaard.

### **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. Zo geven wij uw beeldmateriaal aan de Orthopedische Praxis te Damme van Dr. T. Berg in Duitsland, die op basis van zijn ervaring en kennis van de MBST apparatuur een uitspraak doet over de slagingspercentages van de behandeling. Ook kunnen we in het belang van uw behandeling, tenzij u daar bezwaar tegen maakt, uw persoonsgegevens, bespreken met uw behandelend arts/fysiotherapeut.

ACN kan ook verplicht zijn persoonsgegevens te 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 verleend ACN haar medewerking.

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

ACN 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 ACN**

Veel contacten tussen u en ACN verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail of Social media.

Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we alleen vast als dat nodig is voor onze dienstverlening en is niet voor derden toegankelijk.

## **Op verschillende manieren contact**

Steeds vaker hebben cliënten en via e-mail, Social media (Facebook, Twitter) contact met ons. 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 ACN. De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door ACN worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

## **Bezoek aan de website van ACN**

Op de website houden wij surf-, zoek- en/of klikgedrag bij. Deze gegevens gebruiken we vervolgens op geaggregeerd en anoniem niveau (online) onderzoek te doen naar en analyses te doen op het algemene gebruik van onze Website. Ons doel is om met deze informatie onze Website en dienstverlening steeds te verbeteren. De geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens zijn niet tot u te herleiden.

## **Wat doen we met uw bezoekgegevens?**

Op de websites van ACN worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. Met deze informatie kunnen we de indeling op onze website verder optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. We registreren ook hoe bezoekers door de website van ACN klikken. Deze gegevens worden alleen intern opgeslagen en bewerkt. Ze worden gebruikt voor statistische analyses van bezoekgedrag en voor fraudebestrijding.

## **Wat doen we met cookies?**

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om ons websiteverkeer te analyseren en op deze manier bij te houden en rapportages te krijgen over 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 en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

Met uw toestemming plaatsen wij "tracking cookies" op uw computer. Deze cookies gebruiken wij om bij te houden welke pagina's u bezoekt, om zo een profiel op te bouwen van uw online gedrag. Dit profiel is niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke.

## **Wat zijn uw rechten?**

Wanneer ACN 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**

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

## **Recht op gegevenswissing**

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 ACN onrechtmatig is.

## **Recht van bezwaar**

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door ACN 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.

## **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 machineleesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

### **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. Een postzegel is niet nodig. 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**

ACN kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was in maart 2019. De meest recente versie vindt u altijd op [www.artrosecentrum-nederland.nl](http://www.artrosecentrum-nederland.nl).

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

Zijlweg 9-11  
2013 DA Haarlem  
0031 (0)23-5426111