

<i>Formulieren</i>	<i>Documentnummer</i>	FOR 00_a
Privacy verklaring Coöperatie BQR-Zorg u.a.	<i>Blad</i>	1 van 5
	<i>Revisie</i>	1..0
	<i>Datum</i>	16-05-2018

1. Inleiding

Introductie Coöperatie BQR-Zorg u.a. (hierna te noemen BQR) vindt uw privacy erg belangrijk. Wij werken dagelijks met uw persoonsgegevens. Onze processen zijn zo ingericht dat zij een betrouwbare verwerking van uw gegevens waarborgen. Hierbij is uw privacy ons eerste belang.

Wie zijn wij?

BQR biedt professionele zorg, voornamelijk 24-uur zorg, wat past in de situatie; zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en regie houden over hun eigen leven. BQR heeft zich als doel gesteld om mensen die wij in zorg hebben op een menswaardige wijze, zo lang mogelijk in hun eigen veilige omgeving te laten wonen. BQR draagt zorg voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg teneinde te bewerkstelligen dat vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg is verleend. BQR is ISO 9001:2015 gecertificeerd.

Met dit privacy statement informeert BQR u over de redenen van gegevensverzameling, hoe uw privacy wordt beschermd, welke rechten u heeft en onder welke voorwaarden gegevens aan u of anderen kunnen worden verstrekt.

2. Verantwoordelijkheden en begripsbepalingen

Functionaris Verantwoordelijkheden

Bestuur Beheersen en evalueren wensen en eisen van klanten/kwaliteit van de dienstverlening en eisen derde partijen (niet cliënten).

Zorgverlening Beheersen en evalueren wensen en eisen van klanten/kwaliteit van de dienstverlening

Begripsbepalingen

2.1. Persoonsgegevens

Een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon.

2.2. Persoonsregistratie

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen of vernietigen van gegevens.

2.3. Verstrekken van gegevens uit de Persoonsregistratie

Het bekend maken of ter beschikking stellen van Persoonsgegevens die in de Persoonsregistratie zijn opgenomen of die door bewerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.

2.4. Verzamelen van persoonsgegevens:

Het verkrijgen van persoonsgegevens.

2.5. Bestand

Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

2.6. Verantwoordelijke

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

2.7. Bewerker van de Persoonsregistratie

Degene, die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

2.8. Betrokkene

Degene over wie Persoonsgegevens in de Persoonsregistratie zijn opgenomen.

2.9. Beheerder van de Persoonsregistratie

Degene die onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke is belast met de dagelijkse zorg van een Persoonsregistratie of een gedeelte daarvan.

2.10. Gebruiker van de Persoonsregistratie Degene die geautoriseerd is gegevens in de Persoonsregistratie in te voeren en/of te muteren dan wel van enigerlei uitvoer van de Persoonsregistratie kennis te nemen.

2.11. Organisatie

Coöperatie BQR-Zorg U.A.

2.12. Derde

<i>Formulieren</i>	<i>Documentnummer</i>	FOR 00_a
Privacy verklaring Coöperatie BQR-Zorg u.a.	<i>Blad</i>	2 van 5
	<i>Revisie</i>	1..0
	<i>Datum</i>	16-05-2018

Ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.

2.13. Externe opdrachtgever

De persoon of rechtspersoon die de opdracht tot enige vorm van beroepsmatig handelen heeft gegeven, niet zijnde de betrokkene. De opdracht omvat zowel vraagstelling die aan het beroepsmatig handelen ten grondslag ligt, als afspraken omtrent voortgang, procedurele aspecten en rapportage en de financiële afwikkeling van de opdracht.

2.14. Ontvanger

Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

2.15. Toestemming van Betrokkene

Elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting, waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

2.16. AVG

Algemene Verordening gegevensverwerking.

3. Voor wie is deze verklaring geschreven?

Deze verklaring is opgesteld voor alle personen van wie wij persoonsgegevens verwerken. Voorbeelden van verwerkingen zijn het opvragen, bewaren en verstrekken van persoonsgegevens. Dit privacy statement is van toepassing op alle klanten en werknemers c.q. leden van BQR.

4. Verwerkersovereenkomsten

Met overige partijen die kunnen werken met uw gegevens, zoals de accountant en bijvoorbeeld softwareleveranciers is er een zgn. verwerkersovereenkomst afgesloten om uw privacy te waarborgen. In principe zullen wij geen persoonsinformatie delen met landen buiten de EU.

5. Waarom wij bepaalde informatie verzamelen

Bij de aanvraag van een dienst vragen wij u om persoonsgegevens. De door u verstrekte gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van de zorgovereenkomst, het zorgplan en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Hiermee wordt o.a. bedoeld: de beoordeling en acceptatie van u als verzekerde (controle BSN nummer en Check op Verzekering en het gebruik van een akte van cessie), het beheren van gegevens in onze klantadministratie, het afhandelen van declaraties en correspondentie hierover. Ook kunnen wij uw gegevens gebruiken voor overige (wettelijke) activiteiten ter ondersteuning van de bedrijfsvoering. Denk bijvoorbeeld aan fraudepreventie, statistische analyses, het evalueren en verbeteren van onze diensten en marktonderzoek.

6. Marketingdoeleinden

De persoonsgegevens, niet zijnde bijzondere persoonsgegevens, welke u bij de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst heeft verstrekt aan BQR, kunnen worden gebruikt om u op de hoogte te houden van onze nieuwe voorwaarden, diensten, producten en productverbeteringen, tenzij u hiertegen bezwaar heeft gemaakt. Als u dit niet wenst dan kunt u ons dat laten weten.

7. Informatieverstrekking

BQR gebruikt uw gegevens om u service gerelateerde informatie aangaande uw overeenkomst toe te zenden.

8. Onderzoeken

BQR maakt gebruik van combinaties van klant-, factuur- en dossiergegevens om statistische klantanalyses te doen. Hiermee beoogt zij de kwaliteit van haar diensten en die van aan BQR verbonden zorgaanbieders te onderzoeken en te verbeteren en eveneens voor het onderhouden, beveiligen en optimaliseren van de website van BQR.

BQR borgt dat de gegevens die verstrekt en/of gepubliceerd worden niet tot een persoon herleidbaar zijn.

<i>Formulieren</i>	<i>Documentnummer</i>	FOR 00_a
Privacy verklaring Coöperatie BQR-Zorg u.a.	<i>Blad</i>	3 van 5
	<i>Revisie</i>	1..0
	<i>Datum</i>	16-05-2018

BQR verzamelt verplichte gegevens waarover beschikt moet worden om de zorgverzekering uit te voeren zoals het Burgerservicenummer (BSN). Het BSN wordt uitsluitend gebruikt voor het uitvoeren van de wettelijke taken.

9. Beveiliging persoonsgegevens

De bescherming van uw privacy is belangrijk voor u en voor BQR. Daarom treft BQR technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen. Denk hierbij onder andere aan de beveiliging van de toegang tot gebouwen, systemen, computer(netwerken) en servers. De verzamelde gegevens worden niet langer bewaard dan wettelijk noodzakelijk is. De bewaartermijn bedraagt maximaal 15 jaar. Onze leden zijn tot geheimhouding verplicht. Onze leden wordt gevraagd een VOG verklaring aan te vragen bij de gemeente. U mag van BQR verwachten dat wij alles doen, wat in redelijkheid van ons verwacht mag worden, om uw privacy te waarborgen. Uw persoonsgegevens zijn intern alleen voor in te zien die leden die uw gegevens nodig hebben om op juiste wijze uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst. U kunt een reden hebben om BQR te vragen uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld uw adres, geheim te houden. Aan zo'n verzoek voldoet BQR natuurlijk, binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden, altijd. De geheim te houden persoonsgegevens zullen als dan slechts met uw schriftelijke toestemming aan derden verstrekt worden.

10. Bijzondere gegevens

Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gegevens betreffende uw gezondheid of strafrechtelijke gegevens, worden, vanwege het bijzondere karakter, op extra zorgvuldige wijze verwerkt. Strafrechtelijke gegevens verwerken wij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In het kader van de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik worden ook gegevens vastgelegd.

11. Internet

In geval van persoonsgegevensverwerking op internet en de bescherming van uw privacy gelden de volgende rechten en mogelijkheden:

- U heeft recht op inzage in de door BQR over u verwerkte gegevens;
- U heeft recht op het indienen van een verzoek tot correctie van uw gegevens, zoals het wijzigen of verwijderen van gegevens;
- U heeft het recht om verzet aan te tekenen tegen bepaalde wijzen van gebruik van uw gegevens. Niet in alle gevallen kan of mag BQR een wijziging of verwijdering doorvoeren, bijvoorbeeld wanneer dit in strijd met de wet is. Een verzoek tot inzage of correctie kunt u indienen bij de desbetreffende Functionaris. Binnen vier weken ontvangt u dan een reactie.

12. Voorwaarden verstrekking informatie (recht op inzage en correctie)

Wanneer u om inzage in uw gegevens verzoekt, worden deze pas aan u verstrekt als u zich afdoende gelegitimeerd heeft. BQR verstrekt geen gegevens betreffende factuur- of schadegegevens per onbeveiligde e-mail. Dit doet BQR om uw privacy te beschermen. Wilt u anderen toestemming geven uw verzekeringszaken af te handelen, dan vraagt BQR u dit per machtiging te regelen. Alleen op deze manier kan BQR misbruik of onjuist gebruik van uw gegevens voorkomen.

Recht van verzet:

U kunt gebruik maken van uw recht om verzet aan te tekenen tegen bepaalde vormen van gebruik van uw gegevens, zoals:

- het ontvangen van commerciële aanbiedingen van uw eigen zorgkostenverzekeraar;
- via het 'Bel me niet register' aangeven niet door ons (en andere commerciële bedrijven) gebeld te willen worden;
- het aangeven niet benaderd te willen worden voor deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken.

<i>Formulieren</i>	<i>Documentnummer</i>	FOR 00_a
Privacy verklaring Coöperatie BQR-Zorg u.a.	<i>Blad</i>	4 van 5
	<i>Revisie</i>	1..0
	<i>Datum</i>	16-05-2018

13. Toezicht

BQR heeft een Functionaris voor interne audits en gegevensbescherming aangesteld.

- Het houden van onafhankelijk toezicht op de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens binnen BQR.
- Het (bij)houden van een register van alle verwerkingen van persoonsgegevens die op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming bij de FG moeten worden gemeld.

14. Klachten

Klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming. Per email: info@bqr-zorg.nl. Mocht uw klacht niet naar uw tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In de brief behorende bij onze reactie op uw klacht vertellen wij u daar meer over.

15. Wijzigingen

Deze privacyverklaring wordt regelmatig getoetst aan ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en bedrijfsmatige veranderingen. Dit privacy statement is voor het laatst aangepast op 16-05-2018. De tekst van deze privacy verklaring kan door ons worden aangepast wanneer nieuwe ontwikkelingen daar aanleiding toe geven, bijvoorbeeld wanneer de privacywetgeving verandert of in het kader een aanpassing van onze bedrijfsactiviteiten. Het verdient daarom aanbeveling deze tekst met enige regelmaat te raadplegen.

16. Netwerk veiligheid

BQR maakt met betrekking tot de verwerking van klantgegevens gebruik van Office 365 (in the cloud).

17. Internet Veiligheid

Een kwetsbaarheid ontdekt in onze internetdiensten? Laat het ons weten! Veiligheid van onze klantgegevens is voor ons heel belangrijk. Daarom werken wij voortdurend aan het veilig houden van onze internetdiensten. Soms is dit niet voldoende, en gaat er toch iets mis. Het is fijn als u ons dit laat weten. Dan kunnen we maatregelen treffen, en werken we samen aan het verbeteren van de veiligheid van onze gegevens en systemen.

18. Melden van incidenten internetveiligheid

Wat kunt u melden? U kunt kwetsbaarheden in onze internetdiensten melden. Voorbeelden zijn:

- Cross-Site Scripting (XSS) kwetsbaarheden.
- SQL injectie kwetsbaarheden.
- Zwakheden in inrichting beveiligde verbinding.

Wilt u het gevonden probleem zo duidelijk en compleet mogelijk toelichten?

Hoe kunt u melden?

Een ontdekte kwetsbaarheid in onze internetdiensten kunt u melden via info@bqr-zorg.nl.

Spelregels

Wij vragen u het probleem alleen met de experts van BQR te delen en het probleem niet openbaar te maken. Zo houden we de gegevens van onze klanten veilig. Fijn als u ons de tijd geeft het probleem op te lossen. Bij uw onderzoek van de gevonden kwetsbaarheid mag u de programma's niet beschadigen. U mag geen gegevens delen met anderen dan BQR. Verder mag de dienstverlening nooit onderbroken worden door uw onderzoek. Misschien doet u bij uw onderzoek iets wat volgens de wet niet mag. Als u daarbij te goeder trouw, zorgvuldig en volgens onderstaande spelregels handelt, doen wij geen aangifte.

<i>Formulieren</i>	<i>Documentnummer</i>	FOR 00_a
Privacy verklaring Coöperatie BQR-Zorg u.a.	<i>Blad</i>	5 van 5
	<i>Revisie</i>	1..0
	<i>Datum</i>	16-05-2018

Wij vragen u:

- Geen social engineering te gebruiken om toegang te krijgen tot onze systemen.
- Geen backdoor in een informatiesysteem te plaatsen om de zwakke plek te laten zien.
- Alleen te doen wat strikt noodzakelijk is om de kwetsbaarheid aan te tonen.
- Geen gegevens te kopiëren, te wijzigen of te verwijderen. Stuur ons alleen (minimale) gegevens die u nodig heeft om het probleem aan te tonen. Maak bijvoorbeeld een directory listing of screenshot.
- Pogingen om toegang tot het systeem te krijgen te beperken, en gegevens over verkregen toegang niet te delen met anderen.
- Geen zogenaamde 'bruteforce attacks' te gebruiken om in onze systemen te komen.

Wat doen wij met uw melding?

- Na ontvangst van uw email krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. U hoort binnen 2 werkdagen wat wij met uw melding doen.
- Wij gebruiken uw contactgegevens alleen om met u over de melding te communiceren. Wij delen deze niet met anderen. Behalve als we dit wettelijk moeten. Bijvoorbeeld als justitie ons dit vraagt. Of als wij uw actie zien als een strafbaar feit (u dus niet te goeder trouw handelt) en wij aangifte doen bij de politie. Als u anoniem hebt gemeld, kunnen wij u niet op de hoogte houden. Ook kunnen wij u dan geen beloning geven.

Nationaal Cyber Security Centrum NCSC.

Zie ook de website van het NCSC: www.ncsc.nl.

Wat kunt u niet melden?

Deze Responsible Disclosure regeling is niet bedoeld voor het melden van klachten. Ook is de regeling niet bedoeld voor:

- Het melden dat de website niet beschikbaar is.
- Het melden van fraude.
- Het melden van nep e-mails (phishing e-mails).
- Het melden van virussen.

Neemt u hiervoor s.v.p. direct contact met ons op.

Coöperatie BQR-Zorg u.a.

Wedderstraat 1

9541 ED Vlagtwedde

T 0599-312060

E info@bqr-zorg.nl