

# Privacy Statement 2018 Zorgkantoor (Wlz)

## Introductie

cVGZ vindt uw privacy erg belangrijk. Wij werken dagelijks met uw persoonsgegevens, waaronder gegevens over uw gezondheid. Het is voor u en voor ons belangrijk om een betrouwbare verwerking van uw gegevens te waarborgen. Juist omdat wij als zorgverzekeraar inzicht in zulke persoonlijke informatie hebben. In de wet is die zorgvuldige omgang met uw gegevens gewaarborgd. Daarnaast houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars <<https://www.vgz.nl/SiteCollectionDocuments/reglementen-beleid-regelingen/gedragscode-verwerking-persoonsgegevens-zorgverzekeraars.pdf>>. Deze Gedragscode geeft de beginselen en gedragsregels weer waaraan zorgverzekeraars zich moeten houden als zij omgaan met persoonsgegevens.

## Wie zijn wij?

cVGZ biedt zorg- en aanvullende (ziektekosten)verzekeringen aan. cVGZ legt zich daarnaast toe op bedrijfszorg, verzuimbesteding en preventie. cVGZ maakt onderdeel uit van de Coöperatie VGZ u.a.. Coöperatie VGZ u.a. bestaat uit meerdere zorgverzekeraars. Ook VGZ Zorgkantoor BV maakt deel uit van de Coöperatie en vanuit deze organisatie worden de wettelijke taken in het kader van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) uitgevoerd.

De zorgverzekeraars hebben allen een eigen productenpakket en richten zich hiermee op specifieke doelgroepen. cVGZ is enig aandeelhouder van Holding VGZ B.V. Onder deze BV worden werkzaamheden uitgevoerd in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) door VGZ Zorgkantoor BV. Officieel ligt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet langdurige zorg bij de zogenaamde Wlz-uitvoerder maar in de praktijk heeft u te maken met regionale uitvoeringskantoren, de Zorgkantoren. Waar in het vervolg van dit privacy statement wordt gesproken wordt over **het Zorgkantoor** wordt daarmee bedoeld de Wlz-uitvoerder waaronder ook begrepen het Zorgkantoor. U bent automatisch verzekerd voor de zorg in de Wlz. Om daar gebruik van te kunnen maken dient ingeschreven te zijn bij een zorgkantoor. Uw zorgverzekeraar zorgt dat u wordt aangemeld bij het juiste Zorgkantoor. Als u geen zorgverzekering heeft maar wel verzekerd bent voor de Wlz, moet u zelf zorgen voor inschrijving bij het Zorgkantoor van uw regio.

Het Zorgkantoor gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en wil u in dit statement uitleg geven over het gebruik van uw persoonsgegevens. Eén van de wettelijke privacyregels is de verplichting om transparant te zijn over hoe omgegaan wordt met persoonsgegevens van klanten. Het Zorgkantoor doet dit in de vorm van dit privacy statement.

In dit privacy statement worden de volgende vragen beantwoord:

1. Welke persoonsgegevens vragen we van u?
2. Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?
3. Met wie wisselen wij gegevens uit?
4. Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?
5. Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?
6. Wat zijn uw rechten en hoe oefent u deze uit?
7. Hoe kunt u in contact treden met het Zorgkantoor over privacy?

## Welke persoonsgegevens vragen wij van u?

cVGZ vraagt u de volgende persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Burger service nummer (BSN)
- Geboortedatum
- Contactgegevens (e-mail en/of telefoonnummer)
- Bank- en betaalgegevens
- Bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over uw gezondheid

Wij verzamelen en verwerken deze gegevens op basis van:

- de uitvoering van onze wettelijke taken
- uw toestemming
- gerechtvaardigd belang

## Waarvoor uw persoonsgegevens worden gebruikt?

Om uitvoering te kunnen geven aan de Wlz, zijn persoonsgegevens noodzakelijk. Specifiek om u te kunnen identificeren neemt het Zorgkantoor uw burgerservicenummer (bsn) op in zijn administratie, dit is een wettelijke verplichting.

Het Zorgkantoor gebruikt uw persoonsgegevens voor uitvoering van de Wlz. Onder uitvoering van de Wlz vallen verschillende handelingen: bepalen of u verzekerd bent voor de Wlz, het opnemen van de door het CIZ afgegeven indicatie in de administratie, bepalen of u recht heeft op een pgb, betalen aan de zorgaanbieder (al dan niet via een pgb) of aan u, de beoordeling of zorg op verantwoorde wijze kan worden verleend zonder dat de verzekerde verblijft in een instelling of met een persoonsgebonden budget, uitvoeren van controles, bestrijden van fraude, verhalen van schade op derde partijen, onderzoek onder verzekerden naar de kwaliteit van zorg, verbeteren van dienstverlening, behandelen van bezwaren en het analyseren van (persoons)gegevens voor risicobeheersing (waaronder beheersing van zorguitgaven) en de inkoop van zorg.

### *Gegevens over uw gezondheid en functionele eenheid*

Het Zorgkantoor ontvangt gegevens over uw gezondheid van zorgaanbieders en het CIZ. Gegevens over uw gezondheid zijn gegevens waar het Zorgkantoor extra zorgvuldig mee omgaat. Het Zorgkantoor gebruikt deze gegevens om te bepalen of u recht heeft op (de vergoeding van) zorg en de beoordeling of zorg op verantwoorde wijze kan worden verleend zonder dat de verzekerde verblijft in een instelling of met een persoonsgebonden budget. Voor zover dat nodig is, worden gegevens over de gezondheid ook gebruikt voor controle, het doen van fraudeonderzoek, verhaal op een derde en analyses voor zorginkoop en risicobeheersing.

De medisch adviseur van het Zorgkantoor is een in het register inzake Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) ingeschreven zorgprofessional, zoals een arts, tandarts of fysiotherapeut. De medisch adviseur heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Het gebruik van gezondheidsgegevens valt onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur(s). Iedere medewerker die gezondheidsgegevens gebruikt, valt onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur, behalve voor wat betreft handelingen met een puur administratief karakter zoals het verwerken van declaraties van zorgaanbieders en het doorzenden en digitaliseren van post. De groep van medewerkers onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur, heet de 'functionele eenheid'. De medewerkers in de functionele eenheid hebben dezelfde geheimhoudingsplicht als de medisch adviseur.

### *Geautomatiseerde verwerking machtigingsaanvraag of declaratie*

#### Machtigingsaanvraag:

Uw machtigingsaanvraag doorloopt een zorgvuldig proces, waarbij toetsingscriteria gebaseerd op de Wlz worden toegepast op uw aanvraag.

Het toepassen van deze criteria kan geautomatiseerd plaatsvinden. U krijgt altijd een bericht waarin de aanvraag wordt toe- of afgewezen. Daarin staat beschreven hoe u een bezwaar kunt indienen als u dat wilt.

#### Declaraties:

Declaraties worden meestal geautomatiseerd afgehandeld, waarbij toetsingscriteria gebaseerd op de Wlz worden toegepast op uw declaratie. U hebt altijd het recht om een bezwaar in te dienen naar aanleiding van de geautomatiseerde afhandeling van uw declaratie.

## Met wie wisselen wij gegevens uit?

Voor het uitvoeren van de Wlz is het noodzakelijk dat het Zorgkantoor gegevens ontvangt en/of verstrekt aan anderen.

Het Zorgkantoor kan ervoor kiezen om werkzaamheden uit te besteden. Het Zorgkantoor blijft altijd verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens. Voorbeelden van uitbesteding zijn de werkzaamheden die onder andere Vecozo en Vektis namens het Zorgkantoor verrichten<sup>1</sup>.

Hieronder vindt u voorbeelden van partijen waarmee wij onze gegevens delen.

- Zorgaanbieders: zorgaanbieders declareren de kosten van zorg bij het Zorgkantoor;
- Centrum Indicatiestelling zorg (CIZ): het CIZ neemt het indicatiebesluit op grond waarvan u recht heeft op zorg die is opgenomen in de Wlz, het CIZ stuurt dit indicatiebesluit naar het Zorgkantoor;
- Centraal Administratie Kantoor (CAK): het Zorgkantoor stuurt aan het CAK de gegevens die het nodig heeft voor het vaststellen en innen van eigen bijdragen;
- De zorgverzekeraar: om te voorkomen dat zorg zowel op grond van de Wlz als de basisverzekering wordt betaald, en voor de onderlinge afstemming van de op grond van de zorgverzekering en de Wlz verzekerde zorg;
- Sociale Verzekeringsbank (SVB): de SVB ontvangt gegevens van het Zorgkantoor voor de verzekerdenadministratie bedoeld in artikel 35 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en de betalingen ten laste van het persoonsgebonden budget en het daarmee verbonden budgetbeheer;
- Zorginstituut: om te voorkomen dat zorg zowel op grond van de Wlz als de basisverzekering wordt betaald en om rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wlz en een eenduidige uitleg van de aard, inhoud en omvang van het verzekerde pakket te bevorderen.
- Het zorgkantoor bij verhuizing van de verzekerde en voor bovenregionale zorgconsumptie (zorg buiten de regio van het zorgkantoor).
- Toezichthouders: het Zorgkantoor verstrekt persoonsgegevens aan toezichthouders (bijvoorbeeld Nederlandse Zorgautoriteit of de Autoriteit Persoonsgegevens) indien dit nodig is in het kader van de toezichthoudende taak. Dit is een wettelijke verplichting.
- Het zorgkantoor krijgt regelmatig verzoeken van bijvoorbeeld universitaire ziekenhuizen om persoonsgegevens (over gezondheid) te mogen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek.

---

<sup>1</sup> Vecozo stelt bijvoorbeeld zorgverleners in staat om declaraties bij de juiste zorgverzekeraar digitaal aan te leveren. Vektis voorziet de zorgverzekeringsbranche als geheel en individuele zorgverzekeraars van o.a. statistische - en actuariële informatie ter ondersteuning van beleidsprocessen.

Deze gegevens worden alleen verstrekt voor zover niet volstaan kan worden met anonieme gegevens, het onderzoek in het algemeen belang is en toestemming vragen niet mogelijk was.

- In het Extern Verwijzingsregister worden de persoonsgegevens opgenomen van personen waarvan in voldoende mate vaststaat dat zijn gedragingen een bedreiging (kunnen) vormen voor de financiële belangen van (medewerkers van) het zorgkantoor of zijn verzekerden. Het Extern Verwijzingsregister kan worden ingezien door de deelnemers aan het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen.  
<<https://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering/overzicht/incidentenwaarschuwingssysteem-financi%C3%ABle-instellingen-protocol>>

## Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?

Het Zorgkantoor past in het hele bedrijf beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens te beveiligen. Deze maatregelen betreffen: de organisatorische risico's, menselijk handelen (personeel), inrichting van processen, techniek en fysieke beveiliging.

De ontwikkelingen binnen de wereld van informatiebeveiliging gaan snel. De invulling van de maatregelen is afgeleid van internationaal geldende standaarden, zoals ISO norm ISO27002. Periodiek wordt door ons het Zorgkantoor gecontroleerd of zijn maatregelen nog adequaat zijn. Dit gebeurt door middel van het uitvoeren van risicoanalyses, interne controleplannen en door onafhankelijke audits. Daarnaast staat het Zorgkantoor onder direct toezicht van verschillende toezichthouders en de externe accountant, waarbij onder meer wordt toegezien op de werking van interne beheersing van informatiebeveiliging. Als het Zorgkantoor gebruik maakt van derde partijen bij de verwerking van persoonsgegevens dan controleert de Zorgkantoor dat die derde partij, afhankelijk van het soort persoonsgegevens, beschikt over voldoende beveiliging.

## Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Het Zorgkantoor bewaart uw persoonsgegevens zolang hij deze nodig heeft voor het doel waarvoor het zorgkantoor uw gegevens in eerste instantie heeft gekregen. Dit betekent dat de meeste gegevens 7 jaar worden bewaard. Deze bewaartermijn gaat in op 1 januari van het jaar volgend op het jaar: waarop de gegevens betrekking hebben (i) of het jaar waarin de cliënt is verhuisd naar een andere regio van een ander zorgkantoor (ii) of waarin de cliënt is overleden (iii) of waarin de einddatum van het door het CIZ afgegeven indicatiebesluit is gelegen (iv). Hierop bestaan een aantal uitzonderingen.

De uitzonderingen betreffen:

- *Onderzoek medische gegevens*  
Hebben wij een onderzoek uitgevoerd, waarbij uw medische gegevens zijn gebruikt? Dan bewaren wij deze zolang dat nodig is om het onderzoek uit te voeren en af te ronden, en daarna om onze rechten veilig te stellen. Bijvoorbeeld om declaraties terug te vorderen als zorg is gedeclareerd die niet verleend is.
- *Fraude*  
Als wij uw gegevens hebben gebruikt in een fraudeonderzoek, bewaren wij deze gegevens 8 jaar nadat het onderzoek is gesloten.
- *Opnemen telefoongesprekken voor trainingsdoelen*  
Wij kunnen uw telefoongesprekken met ons opnemen. Dat doen wij om onze medewerkers te kunnen trainen en zo onze dienstverlening beter te maken. Deze gegevens bewaren wij 6 weken.
- *Bezwaren*  
Als wij uw gegevens hebben gebruikt in het kader van bezwaren bewaren wij deze gegevens 2 jaar nadat de procedure is afgerond.

## Wat zijn uw rechten en hoe oefent u deze uit?

U heeft recht op inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens, overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens, bezwaar en op het intrekken van uw toestemming. Hieronder kunt u lezen wat deze rechten inhouden.

### *Inzage*

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die het Zorgkantoor van u heeft en informatie waarvoor het die persoonsgegevens gebruikt.

Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt inzien.

### *Rectificatie*

U heeft recht op correctie (rectificatie) van onjuiste persoonsgegevens die op uw betrekking hebben. U heeft er recht op dat onvolledige persoonsgegevens volledig worden gemaakt, bijvoorbeeld door het verstrekken van een aanvullende verklaring.

Vermeld in uw verzoek welke gegevens gecorrigeerd moeten worden en waarom.

### *Gegevenswissing*

U kunt het Zorgkantoor vragen uw persoonsgegevens te wissen als volgens u één van de volgende gevallen van toepassing is:

- het Zorgkantoor heeft uw persoonsgegevens niet meer nodig;
- uw gegevens worden gebruikt op grond van uw toestemming, maar u trekt deze toestemming in;
- u maakt bezwaar zoals hierna omschreven, tegen het gebruik van uw persoonsgegevens;
- het Zorgkantoor mocht uw persoonsgegevens niet gebruiken;
- het Zorgkantoor was op grond van de wet al verplicht uw gegevens te wissen;

Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt laten wissen en waarom u vindt dat het Zorgkantoor dit moet doen. Wanneer uw verzoek betrekking heeft op de afgegeven indicatie en de uitvoering van de Wlz is het wissen van gegevens vaak niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat het Zorgkantoor deze gegevens nog wel nodig heeft, met inachtneming van de geldende bewaartermijnen.

### *Beperking*

U heeft er recht op dat het gebruik van uw persoonsgegevens wordt beperkt:

- in de periode die het Zorgkantoor nodig heeft om vast te stellen of uw gegevens inderdaad gecorrigeerd moeten worden;
- als het Zorgkantoor uw persoonsgegevens niet had mogen gebruiken, maar u wilt niet dat die gegevens worden gewist;
- in de periode dat u tegen het gebruik van uw persoonsgegevens bezwaar heeft gemaakt maar van het Zorgkantoor nog geen antwoord heeft gekregen.

Als het gebruik van uw persoonsgegevens wordt beperkt, heeft het Zorgkantoor uw toestemming nodig om toch nog gebruik van die gegevens te mogen maken. Hierop zijn een aantal uitzonderingen. Uw persoonsgegevens mogen toch worden gebruikt:

- voor de uitvoering van de Wlz, omdat u verzekerd moet blijven en zodat uw zorgkosten kunnen worden betaald;
- voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- ter bescherming van de rechten van een ander persoon of een rechtspersoon; of
- om redenen van groot algemeen belang voor de Europese Unie of een lidstaat van de Europese Unie, zoals volksgezondheid.

Vermeld in uw verzoek waarom het Zorgkantoor uw persoonsgegevens niet mocht gebruiken. Of voeg het verzoek tot beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens toe aan een verzoek tot rectificatie of een bezwaar.

Als u samen met het beroep op rectificatie of uw bezwaar ook een beroep op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens heeft gedaan, worden uw persoonsgegevens in deze termijn minder gebruikt.

#### *Bezwaar*

Als uw gegevens worden gebruikt – maar niet voor de uitvoering van de Wlz - mag u daartegen bezwaar maken, als u daarvoor bijzondere persoonlijke redenen heeft. Vermeld in uw bezwaar om welke gegevens het gaat en wat de reden van uw bezwaar is.

#### *Toestemming*

Als het Zorgkantoor alleen met uw toestemming uw persoonsgegevens heeft gebruikt, dan mag u deze toestemming te allen tijde intrekken. De intrekking van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Het intrekken van uw toestemming heeft dus geen gevolgen voor al uitgevoerde handelingen.

Vermeld bij uw verzoek welke toestemming u wilt intrekken.

### **Op welke manier kunt u uw rechten uitoefenen?**

Als u een beroep wilt doen op één van de rechten die hierboven genoemd worden, kunt u daarvoor een verzoek indienen bij de functionaris voor de gegevensbescherming van het Zorgkantoor. Dit kunt u bijvoorbeeld per brief of elektronisch doen. We vertellen u dan binnen een maand wat we met uw verzoek hebben gedaan. Als uw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog eens twee maanden worden verlengd. Als het Zorgkantoor de termijn wil verlengen, laten wij u dat binnen een maand na ontvangst van uw verzoek weten.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw verzoek kunt u daarover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (of iedere andere Europese toezichthoudende autoriteit). U kunt ook een verzoekschrift indienen bij de rechtbank.

### **Hoe kunt u in contact treden met uw zorgkantoor?**

Hebt u vragen over uw rechten, deze privacyverklaring of over hoe het Zorgkantoor omgaat met uw privacy in het algemeen? Wilt u inzage in hoe uw gegevens zijn vastgelegd? Vindt u dat er niet juist met uw gegevens is omgegaan? Of wilt u inzage in het register verwerking persoonsgegevens? Stuur u dan een mail aan: [privacy@vgz.nl](mailto:privacy@vgz.nl)

U kunt uw vraag, opmerking of klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens ook sturen aan:  
Coöperatie VGZ UA, Afdeling Risk, Compliance, Juridische & Veiligheidszaken  
T.a.v. de Functionaris voor de Gegevensbescherming  
Postbus 5040  
6802 EA Arnhem

### **Klachten**

Ook klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan [privacy@vgz.nl](mailto:privacy@vgz.nl).  
Is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de Geschillen Commissie Zorg of de Autoriteit Persoonsgegevens. U leest hierover meer in de brief met onze reactie op uw klacht. Of kijk op de klachtenpagina op onze website.