

Privacystatement Coöperatie VGZ

Introductie

Coöperatie VGZ u.a 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 vertrouwelijke en betrouwbare verwerking van uw gegevens te waarborgen. Juist omdat wij als zorgverzekeraar(s) uw privacy voorop stellen.

Wie zijn wij?

Coöperatie VGZ u.a. ("cVGZ") bestuurt vijf zorgverzekeraars, die elk een eigen productenpakket hebben en zich met de onderstaande merken richten op specifieke doelgroepen. We hebben een breed distributienetwerk. Zo voeren we zorgverzekeringen uit onder verschillende merknamen en werken we samen met diverse partners, volmachtbedrijven en verzekerings-intermediairs.

	VGZ		ZEKUR
	Bewuzt		IZA VNG
	Unive		IZZ
	Zorgzaam		UMC

Daar waar we korthedshalve spreken over VGZ of Coöperatie VGZ, bedoelen wij steeds Coöperatie VGZ u.a. en alle entiteiten die onder de Coöperatie VGZ u.a. vallen. Deze privacyverklaring is van toepassing op alle entiteiten.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op VGZ Zorgkantoor BV. VGZ Zorgkantoor BV verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van wettelijke taken in het kader van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en heeft een eigen privacyverklaring. De privacyverklaring ' van het zorgkantoor vindt u op www.vgz-zorgkantoren.nl onder privacy.

Voor wie is deze verklaring geschreven?

Deze privacyverklaring is geschreven voor alle (aspirant en ex) verzekerden en verzekeringnemers van de bovengenoemde merken.

In deze Privacyverklaring worden de volgende vragen beantwoord:

1. Welke persoonsgegevens verwerken wij?
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. Vragen over privacy?

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Onder “verwerken” vallen alle handelingen die denkbaar zijn met persoonsgegevens vanaf het moment dat persoonsgegevens worden verzameld tot het moment van vernietiging en alles wat daar tussen zit (zoals opslaan, wijzigen, verwijderen, aanvullen en verplaatsen).

Wij verwerken de volgende (categorieën van) persoonsgegevens van u:

- Naam Adres Woonplaats gegevens (NAW)
- Burger Service Nummer (BSN)
- Klantnummer
- Geboortedatum
- Geslacht
- Contactgegevens (zoals e-mail en/of telefoonnummer)
- Huwelijks en/of samenlevingsgegevens.
- Bank- en betaalgegevens
- Bijzondere persoonsgegevens (waaronder declaratiegegevens en gegevens noodzakelijk in de verstrekking van voorafgaande toestemming voor zorg)
- Notities van contactmomenten
- Opgenomen gesprekken en transcripties hiervan

U geeft een aantal van deze gegevens zelf aan ons of deze worden aan ons verstrekt door een verzekeringnemer bijvoorbeeld wanneer u een verzekering afsluit of er een verzekering voor u afgesloten wordt. Een deel van de gegevens verkrijgen we ook van derden zoals uw zorgverlener (bijvoorbeeld huisarts en ziekenhuis) die namens een verzekerde een declaratie indient of voorafgaande toestemming voor zorg aanvraagt. In deze privacyverklaring kunt u meer lezen over de partijen met wie wij gegevens uitwisselen.

Grondslag van de verwerkingen

Alle verwerkingen van persoonsgegevens hebben een wettelijke grondslag nodig. Wij verwerken uw meestal (bijzondere) persoonsgegevens op grond van onze wettelijke taken, het uitvoeren van de (zorg)verzekeringen of uw toestemming. Ook kunnen uw gegevens worden verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang.

Verwerken van gezondheidsgegevens

Niet iedereen mag uw gezondheidsgegevens verwerken. Met gegevens over uw gezondheid gaan wij extra zorgvuldig om. Voor verwerken van gegevens in de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (ZVW) kent elke medewerker een wettelijke geheimhoudingsplicht. Verwerkingen waarbij beoordeling van medisch gegevens aan de orde is, vinden altijd plaats onder verantwoordelijkheid van een medisch adviseur. Onze medisch adviseur is ingeschreven in het register ‘Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)’. De medisch adviseur heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Iedere medewerker die gezondheidsgegevens beoordeelt, valt onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. 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 besluiten

Gegevens worden zoveel mogelijk geautomatiseerd verwerkt. Als u een ziektekostenverzekering aanvraagt, dan gebeurt dit aan de hand van de gegevens die u op het (elektronische) aanvraagformulier invult. Ook machtigingsaanvragen en declaraties worden geautomatiseerd vastgesteld. Hierbij wordt geautomatiseerd bepaald of uw aanvraag of declaratie past binnen de verzekeringsvoorwaarden die wij met u hebben afgesproken. U hebt altijd het recht om een verzoek of bezwaar in te dienen naar aanleiding van de geautomatiseerde afhandeling van uw declaratie. De declaratie wordt dan nogmaals door een persoon beoordeeld.

Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

I Het uitvoeren van wettelijke taken en verplichtingen

Als zorgverzekeraar voeren wij taken uit waarbij de wet voorschrijft dat wij daarvoor persoonsgegevens moeten verwerken. Hierbij zijn wij soms verplicht om gegevens door te geven aan (overheids)instanties. Verderop in deze verklaring bij 'met wie delen wij informatie' vindt u hier meer informatie over. Daarbij zijn wij ook verplicht vast te stellen wie u bent als u een zorgverzekering bij ons afsluit en om een Burgerservicenummer (BSN) in onze administratie op te nemen. Net als gezondheidsgegevens is een BSN een extra privacy gevoelig gegeven die wij met extra zorg beschermen.

II Marketingdoeleinden

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om u te informeren en te interesseren voor onze producten en diensten. Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor analyses ten behoeve van marketingactiviteiten. Hierbij wordt geen gebruik gemaakt van uw gezondheidsgegevens, behalve als u daarvoor toestemming heeft gegeven.

Cookies

Informatie over cookies op de cVGZ website kunt u lezen in de [Cookiepolicy](#).

III Onderzoeken

Zorgverzekeraars krijgen regelmatig verzoeken van bijvoorbeeld universitaire ziekenhuizen of onderzoeksbureaus om persoonsgegevens (over gezondheid) te mogen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek. Deze gegevens worden zeer spaarzaam verstrekt na zorgvuldige weging van de toegevoegde waarde voor de kwaliteit van de zorg of indien deze bijdraagt aan preventie (voorkomen van toekomstige zorg). Dit vindt waar mogelijk geanonimiseerd en anders gepseudonimiseerd plaats om herleidbaarheid naar individuen te voorkomen.

IV Het waarborgen van de veiligheid en integriteit van onze sector

Wij maken gebruik van persoonsgegevens om misbruik te voorkomen en fraude op te sporen. We wisselen fraude- en criminaliteitsgegevens uit met andere financiële instellingen, de politie en/of andere opsporingsdiensten. Dit gebeurt via registratie in een aantal informatiesystemen. Zoals het Bedrijfsprocessensysteem, het Incidentenregister (IR), het Externe Verwijzingen Register (EVR) of het Centraal Informatie Systeem (CIS).

Met wie wisselen wij gegevens uit?

Behoudens wettelijk voorschrift verstrekken wij uw gegevens niet als persoonsgegevens aan derden (ook niet aan overheidsinstellingen), tenzij u hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven.

Wij kunnen ervoor kiezen om werkzaamheden uit te besteden, maar blijven wel altijd verantwoordelijk voor het verwerking van uw persoonsgegevens.

Hieronder vindt u voorbeelden van partijen waarmee wij gegevens uitwisselen

Op basis van een Wettelijke taak/verplichting:

- Centraal Administratie Kantoor (CAK): wij verstrekken uw BSN aan het CAK als u te maken heeft met de Regeling wanbetalers en de Regeling onverzekerden.
- Gemeente: wij kunnen op verzoek van uw gemeente persoonsgegevens verstrekken aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waarin u woont voor het voorkomen en verminderen van schulden (Participatiewet en wettelijke regelingen ter voorkoming van wanbetaling).
- Toezichthouders (bijvoorbeeld Nederlandse Zorgautoriteit of de Autoriteit Persoonsgegevens) indien dit nodig is in het kader van de toezichthoudende taak.
- Basis Registratie Personen: Zorgverzekeraars verkrijgen persoonsgegevens vanuit de Basis Registratie Personen.
- Zorgkantoren: om te voorkomen dat zorg zowel op grond van de Wlz als de basisverzekering wordt betaald. Wij wisselen ook gegevens uit 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 (PGB) en het daarmee verbonden budgetbeheer.

Op basis van (uitvoeren van een)overeenkomst:

- Zorgaanbieders met wie wij een contract heeft gesloten: zij brengen de kosten van zorg direct bij ons in rekening.
- Werkgevers of belangenbehartigers: als u korting krijgt op uw premie omdat u onderdeel uitmaakt van een collectiviteit, gebruiken wij uw persoonsgegevens om periodiek bij uw werkgever of belangenbehartiger te controleren of u nog recht heeft op deze korting.

Ten behoeve van marketingdoeleinden van een derde:

- Dat gebeurt op basis van één van de eerder genoemde wettelijke grondslagen (veelal uw toestemming of gerechtvaardigd belang). Hierbij kunt u denken aan onze bemiddelaars, zoals Coöperatie Univé U.A. of daaraan gelieerde ondernemingen en de Stichting IZZ.

Overig:

- Bemiddelaar: Als u uw verzekering sluit via een bemiddelaar, kan ook uitwisseling plaatsvinden van persoonsgegevens met de tussenpersoon, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de taken door de tussenpersoon. Het gaat dan alleen om polis- en pakket gegevens, nooit om gezondheidsgegevens.

Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?

Systeem van informatiebeveiliging

Wij hebben een streng (informatie)beveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig zijn. Om gegevens te beveiligen nemen wij passende technische maatregelen, zoals het opzetten van een systeem dat een netwerk of computer kan beschermen tegen misbruik van buitenaf of het opslaan van gegevens in een beveiligde omgeving.

Ook nemen wij organisatorische maatregelen zoals het beperken van toegang tot gegevens tot bepaalde medewerkers (autorisatie). Deze zijn vastgelegd in ons beveiligingsbeleid.

Geheimhouding

Onze medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht. U mag van ons verwachten dat wij alles doen, wat in redelijkheid van ons verwacht mag worden, om uw privacy te waarborgen. Uw persoonsgegevens zijn intern alleen in te zien voor medewerkers die uw gegevens nodig hebben om op juiste wijze uitvoering te geven aan uw zorgverzekering.

Authenticatie en autorisatie

cVGZ communiceert persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid in principe uitsluitend aan die persoon waarop de informatie betrekking heeft. Als u belt of mailt over persoonsgebonden vragen, dan hanteren de medewerkers een uniforme werkwijze door altijd eerst naar kenmerken te vragen om te bepalen met wie de medewerker in contact staat.

Afhandeling van afwijkingen

Als er toch iets mis gaat, kan er sprake zijn van een datalek. Dan vindt er inbreuk plaats op de beveiliging van persoonsgegevens, dat lossen wij zo snel mogelijk op en nemen maatregelen zodat dit niet nog een keer kan gebeuren. Wij melden datalekken ernstige datalekken waarvoor dat verplicht is bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast staan wij onder direct toezicht van verschillende toezichthouders en de externe accountant. Zij controleren of de informatiebeveiliging werkt. Als wij gebruik maken van derde partijen bij de verwerking van persoonsgegevens dan controleren wij dat die partij beschikt over voldoende beveiliging.

U kunt een reden hebben om ons te vragen bepaalde persoonsgegevens, zoals uw adres geheim te houden. Aan zo'n verzoek voldoen wij natuurlijk altijd, binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden. De persoonsgegevens die u geheim wilt houden, kennen een extra beperking op toegang door bepaalde groepen medewerkers en zullen dan niet (meer) aan derden verstrekt worden.

Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang wij deze nodig hebben voor het doel waarvoor wij uw gegevens in eerste instantie hebben gekregen. Dit betekent dat de gegevens standaard 7 jaar worden bewaard (met ingang van het volgende jaar dan het jaar waarop de gegevens betrekking hebben).

Voor sommige gegevens hebben wij een andere bewaartermijn vastgesteld. Voorbeelden hiervan zijn telefonische gesprekken die wij 1 maand bewaren en informatie over een niet afgesloten verzekering die bewaren wij een jaar. In het geval van een fraudeonderzoek bewaren wij de gegevens 8 jaar en bij een onderzoek waarbij uw medische gegevens zijn gebruikt zolang als dat nodig is. Als de bewaartermijn is afgelopen, dan worden de gegevens vernietigd, geanonimiseerd (de gegevens zijn dan niet meer herleidbaar tot u als persoon).

Uw rechten en hoe u deze uitoefent

Veel persoonsgegevens over u die worden verwerkt kunt u inzien in de 'Mijn'-(zorgverzekeraar). Hier vindt u informatie over NAW-gegevens, polis-en pakketgegevens, informatie over het betaalde eigen risico, premiebetalingen en zorgkosten.

U heeft een aantal belangrijke rechten als het gaat om uw persoonsgegevens:

Inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken en informatie waarvoor die persoonsgegevens gebruikt worden.

Overdracht

Wij kunnen persoonsgegevens direct aan een andere zorgverzekeraar sturen als het gaat om gegevens die nodig zijn om over te stappen naar die andere zorgverzekeraar of door ons gegeven machtigingen voor het vergoeden van zorg. Als u wilt dat wij uw gegevens direct aan een andere zorgverzekeraar sturen, dan kunt u dat aan ons doorgeven.

Aanpassing

U heeft recht op aanpassing (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.

Beperkt gebruik

U kunt het gebruik van uw persoonsgegevens beperken, bijvoorbeeld als u de digitale nieuwsbrief niet meer wilt ontvangen. Via de digitale 'Mijn'-(zorgverzekeraar) kunt u uw voorkeuren opgeven.

Verwijderen

Wanneer uw verzoek betrekking heeft op uw verzekering is het wissen van gegevens vaak niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat wij deze gegevens nog wel nodig hebben, met inachtneming van de geldende bewaartermijnen.

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

- Wij hebben uw persoonsgegevens niet meer nodig, maar zijn nog niet geschoond vanwege de bewaartermijn;
- 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;
- Wij mochten uw persoonsgegevens niet gebruiken;

Bezwaar

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing. Als uw gegevens worden gebruikt mag u daartegen bezwaar maken, als u daarvoor bijzondere persoonlijke redenen heeft.

Toestemming

Als wij alleen met uw toestemming uw persoonsgegevens hebben 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.

Vragen over privacy

Hebt u vragen over deze privacyverklaring of over hoe wij omgaan met uw privacy in het algemeen? Stuurt u dan een mail aan: privacy@vgz.nl

Als u een beroep wilt doen op één van de rechten die hierboven genoemd wordt, kunt u daarvoor een verzoek indienen bij de Functionaris voor de Gegevensbescherming van cVGZ. Dit kunt u per brief of elektronisch doen. Vermeld hierbij concreet welk recht u wilt laten uitvoeren en waarom.

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 wij de termijn verlengen, laten wij u dat binnen een maand na ontvangst van uw verzoek weten.

U kunt uw vraag, opmerking of klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens mailen of per brief sturen aan:

Coöperatie VGZ UA
Functionaris voor de Gegevensbescherming
Postbus 5040
6802 EA Arnhem

Privacy@VGZ.nl

Klachten

Klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan privacy@vgz.nl.

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

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.