



## Privacyverklaring AVG wet

In het kader van onze dienstverlening verwerken wij uw persoonsgegevens. Om u te informeren over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, hebben wij deze privacyverklaring opgesteld.

### Contactgegevens

De persoonsgegevens worden verwerkt door ons, Maatschap ZorgSteedsBeter. Onze gegevens staan op onze website [www.ZorgSteedsBeter.nl](http://www.ZorgSteedsBeter.nl). Mauk van Heemstra, mede-eigenaar van ZorgSteedsBeter is verantwoordelijk voor de gegevensbescherming. Binnen ZorgSteedsBeter zijn Mauk van Heemstra en Kees Kolff de enigen die met uw gegevens omgaan en ze verwerken. Er zijn geen andere medewerkers die met uw gegevens omgaan of ze kunnen inzien of verwerken. Als wij anderen (tijdelijk) betrekken op activiteiten met toegang tot deze gegevens, sluiten wij een verwerkersovereenkomst met hen.

ZorgSteedsBeter verkrijgt persoonsgegevens van uzelf, bijvoorbeeld de gegevens die u aan ons verstrekt bij aanmelding via onze website, of per email, of telefoon en/of app. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verkrijgen via derden, als wij daarmee onze dienstverlening naar u menen te kunnen verbeteren (LinkedIn, Facebook, Twitter).

### Persoonsgegevens

ZorgSteedsBeter verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummer(s)
- Geslacht (zelden, namelijk als hierover twijfel is vanwege uw voornaam en wij u graag netjes adresseren)
- Foto, indien u bijvoorbeeld op uw LinkedIn profiel of WhatsApp of elders op het internet een foto hebt staan, dan is het mogelijk dat die automatisch meegenomen wordt binnen ons relatiebeheersysteem, dat zich conformeert aan AVG.
- Gespreksverslagen

### Doeleinden

ZorgSteedsBeter verwerkt deze persoonsgegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- Het onderhouden van contact
- Een goede en efficiënte coaching en dienstverlening
- Het verrichten van administratieve handelingen
- Verbetering van de dienstverlening
- Facturering
- Het innen van gelden en het nemen van incassomaatregelen (nog niet voorgekomen)
- Marketing
- Nakoming van wettelijke verplichtingen (nog niet voorgekomen)
- Het voeren van geschillen (nog niet voorgekomen)

- Het kunnen aanbieden van gepersonaliseerde nieuwsbrieven en informatie op de website, alleen met aparte toestemming van uzelf.

## **Grondslagen**

Wij verwerken bepaalde persoonsgegevens om uitvoering te geven aan onze overeenkomst met u, dan wel om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting.

Deze verklaring is voor het laatst aangepast op: 10 mei 2018.

ZorgSteedsBeter kan deze privacy verklaring aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden u daarom aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van wijzigingen.

Tevens verwerken wij persoonsgegevens, omdat ZorgSteedsBeter hier gerechtvaardigde belangen bij heeft. Deze gerechtvaardigde belangen zijn:

- Het op zo efficiënt mogelijke wijze kunnen verlenen van onze dienstverlening aan u
- De bescherming van onze financiële belangen
- De continue verbetering van onze diensten
- Beveiliging en het beheer van onze systemen.

Indien persoonsgegevens worden verwerkt op grond van toestemming, zal dat afzonderlijk worden gevraagd.

## **Verstrekking aan derden: verwerking**

In het kader van onze dienstverlening kan ZorgSteedsBeter persoonsgegevens uitwisselen met specifieke hier genoemde derden. ZorgSteedsBeter kan voor de hiervoor genoemde doeleinden gebruik maken van diensten van derden: Fluxility (website [www.MijnA3.nl](http://www.MijnA3.nl)), E-learning (digitale training), Dropbox (documentenbeheer), CRM Capsule (relatiebeheer), FreeAgent (urenregistratie), MailChimp (alleen emailadres en roepnaam), voor nieuwsbrieven met uw toestemming, en u hebt zelf altijd toegang tot die gegevens om ze te verwijderen). Bij al deze derden zijn uw gegevens door minimaal één goed gekozen sterk password beschermd, wat zelf weer achter een code binnen onze wachtwoord-beveiligingsapp 'Dashlane' is beschermd.

In het kader daarvan worden aan deze derden persoonsgegevens verstrekt. Deze derden mogen uw persoonsgegevens slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden.

Tot slot kunnen uw persoonsgegevens verstrekt worden aan derden wanneer ZorgSteedsBeter aan een wettelijke verplichting moet voldoen. ZorgSteedsBeter zal uw gegevens niet aan derden verstrekken voor commerciële of goede doelen, tenzij met uw expliciete toestemming (zoals nu alleen het geval is voor de eigen (in principe maandelijke) Tips&trucs van ZorgSteedsBeter; u krijgt die via MailChimp waarvoor u toestemming heeft gegeven en naast ZorgSteedsBeter zelf ook altijd toegang heeft tot uw gegevens.

## **Doorgifte van uw gegevens buiten de EER**

Uw persoonsgegevens kunnen buiten de EER worden verwerkt. De EER is de Europese Economische Ruimte, bestaande uit de landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland. Meer in het bijzonder kunnen uw persoonsgegevens worden verwerkt op Dropbox, MailChimp, FreeAgent en Capsule CRM, en in Amerika en/of andere landen waar deze bedrijven hun cloudopslag hebben. Daarvoor zijn concrete waarborgen op grond van de wet getroffen: zij hebben ons verklaard dat zij "EU-VS Privacy Shield" gecertificeerd zijn. De recentere en strengere GDPR General Data Protection Regulation is

vaak door hen ook al ondertekend en in werking gezet.

Daarnaast kunnen uw gegevens door derden buiten de EU worden opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van Google Analytics, LinkedIn, Dropbox, Twitter of Facebook in het contact met u. Deze partijen zijn “EU-VS Privacy Shield” gecertificeerd, zodat zij zich dienen te houden aan de Europese privacyregelgeving, en hebben vaak ook al een GDPR General Data Protection Regulation gecertificeerde medewerker en een proces op gang om ook aan GDPR regels te voldoen.

### **Hoe lang wij uw gegevens bewaren**

ZorgSteedsBeter zal uw persoonsgegevens niet langer verwerken dan nuttig voor de doeleinden die hij in deze privacyverklaring heeft genoemd. Dit betekent dat uw persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken. Bepaalde gegevens moeten langer bewaard worden, omdat ZorgSteedsBeter zich moet houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht.

### **Hoe wij uw gegevens beveiligen**

Wij vinden het belangrijk dat uw persoonsgegevens zijn beveiligd tegen verlies of onbevoegde toegang van uw persoonsgegevens. Daarom heeft ZorgSteedsBeter passende beveiligingsmaatregelen genomen: wij zijn zelf de enige die uw gegevens gebruikt en verwerkt, en alle gegevens zijn met minimaal één password beveiligd alleen door ZorgSteedsBeter. Bij eventuele tijdelijke inschakeling van derden sluiten wij een verwerkersovereenkomst.

### **Profilering**

Wij maken geen gedragsanalyses van de informatie die wij over u verzamelen.

### **Cookies**

Op de website worden cookies gebruikt om de online dienstverlening te verbeteren. Via cookies worden uw IP-adres en de systeeminformatie van uw apparaat verwerkt. Voor meer informatie over deze cookies kunt u onze cookieverklaring raadplegen op onze websites.

### **Uw rechten**

U hebt het recht om ZorgSteedsBeter een verzoek te doen tot inzage van uw persoonsgegevens. Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u binnen 1 maand een overzicht van uw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kunt u verzoeken uw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Ook kunt u ZorgSteedsBeter verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kunt u bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u sturen naar ZorgSteedsBeter, op het adres dat u vindt op de website [www.ZorgSteedsBeter.nl](http://www.ZorgSteedsBeter.nl) of aan [info@zorgsteedsbeter.nl](mailto:info@zorgsteedsbeter.nl).

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door ZorgSteedsBeter laat dit dan vooral aan ons weten. Mocht u er met ons niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.