

## **PRIVACYVERKLARING Nationale Zorgnummer**

Dit is de privacyverklaring van het Nationale Zorgnummer. In deze verklaring wordt uiteengezet hoe het Nationale Zorgnummer omgaat met de persoonsgegevens die worden verkregen via het Nationale Zorgnummer.

### **Inleiding**

De initiatiefnemers van het Nationale Zorgnummer zijn Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en MIND Landelijk Platform, zorgen voor een sterkere positie van cliënten en patiënten. Ervaringen van mensen met de zorg en ondersteuning zijn daarvoor belangrijk. Op basis van deze ervaringen kunnen knelpunten worden gesignaleerd en worden mensen geholpen bij het maken van keuzes. Bij het Nationale Zorgnummer worden ervaringen verzameld. Zowel door middel van online contact als telefonisch worden vragen en klachten over de zorg gemeld. Deze ervaringen worden (geanonimiseerd) gebruikt voor signalering van knelpunten. Rapporten over deze signalen worden gebruikt om aandacht bij relevante partijen te vragen zodat zij hun beleid en activiteiten hierop kunnen aanpassen.

Het Nationale Zorgnummer gaat uiterst zorgvuldig met uw gegevens om. We doen dat volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens ziet erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden verwerkt en beschermd.

### **Verzameling en gebruik van persoonsgegevens**

Met vragen of klachten over zorg en ondersteuning kunt u zowel telefonisch als online contact opnemen met het Nationale Zorgnummer. Indien u uw vraag of klacht per e-mail of webformulier stelt, hebben wij uw e-mailadres nodig om u de gevraagde informatie te verstrekken of u door te verwijzen. Indien u uw vraag of klacht telefonisch stelt, kan het voorkomen dat wij uw telefoonnummer nodig hebben om u terug te bellen omdat de gevraagde informatie niet direct verstrekt kan worden.

Indien u contact opneemt met het Nationale Zorgnummer zal u gevraagd worden om - op vrijwillige basis - de volgende persoonsgegevens te verstrekken:

- NAW-gegevens;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- (Chronische) aandoening.

De door u verstrekte gegevens worden gebruikt om knelpunten in de gezondheidszorg te signaleren en de unieke herkomst van de antwoorden te verifiëren. Daarnaast kan uw e-mailadres – indien u hier toestemming voor geeft – gebruikt worden voor de beantwoording van uw vragen en het toezenden van informatie en advies.

Vragen en adviezen die meer dan 2 jaar geleden zijn afgerond, worden uit het systeem verwijderd. Wanneer u langer dan 2 jaar geen contact meer heeft met het Nationale Zorgnummer, worden al uw gegevens uit ons systeem verwijderd.

### **Deelname telefonische interviews**

Het Nationale Zorgnummer en de initiatiefnemers worden regelmatig benaderd door journalisten die op zoek zijn naar mensen die bereid zijn om mee te werken aan een programma of interview. Indien u hiervoor beschikbaar bent, dient u uw naam, telefoonnummer en/of mailadres te verstrekken. Deze gegevens worden enkel en alleen gebruikt om contact met u op te nemen voor een interview. Uiteraard vragen wij eerst om uw toestemming voorafgaand aan verstrekking van uw gegevens aan bijvoorbeeld journalisten. Wanneer u meer dan 2 jaar geen contact heeft gehad met het Nationale Zorgnummer, worden uw gegevens uit onze bestanden verwijderd.

### **Verwerking van bezoekersgegevens**

Op de website van het Nationale Zorgnummer worden algemene bezoekersgegevens bijgehouden, zoals de meest gevraagde pagina's en het gebruikte IP-adres. Het doel hiervan is om de inrichting van de website te optimaliseren en inzicht te krijgen in de aard van de gezochte en bekeken informatie. Deze gegevens kunnen vervolgens gebruikt worden om meer gerichte informatie op de Website te zetten en om knelpunten in de gezondheidszorg te signaleren en analyseren.

### **Cookies**

De website maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat naar uw browser wordt gestuurd en op uw computer wordt opgeslagen. Cookies zorgen voor een sneller en gemakkelijker gebruik van de website. Gegevens die via cookies zijn verzameld, worden uitsluitend anoniem gebruikt. U kunt uw browser zo instellen dat u tijdens uw bezoek aan de website geen cookies ontvangt.

### **Geen gegevens naar derden**

Uw gegevens zullen nooit aan derden worden verstrekt, tenzij:

- u hiervoor nadrukkelijk toestemming heeft gegeven; of
- deze verstrekking noodzakelijk is op basis van wettelijke verplichtingen. Voorbeeld?

### **Inzage en verbetering van uw gegevens**

U kunt inzage verzoeken in de persoonlijke informatie die het Nationale Zorgnummer over u heeft. Indien de informatie onjuist is kunt u het Nationale Zorgnummer verzoeken deze aan te passen. Dergelijke verzoeken om inzage of correctie van uw gegevens kunt u, op de volgende manieren richten aan Patiëntenfederatie Nederland:

- per e-mail: [privacy@patientenfederatie.nl](mailto:privacy@patientenfederatie.nl)
- schriftelijk: het Nationale Zorgnummer, Postbus 1539, 3500 BM Utrecht.

Wij zullen daarbij verifiëren of wij daadwerkelijk met de juiste persoon te maken hebben. Bij gebrek aan verificatiemogelijkheden kunnen wij geen informatie vrijgeven.

Op voornoemde adressen kunt u ook terecht voor eventuele vragen.

### **Recht van verzet**

Tegen het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u kosteloos bezwaar maken. Uw bezwaar tegen het gebruik van uw persoonsgegevens kunt op de volgende manieren richten aan Patiëntenfederatie Nederland:

- per e-mail: [privacy@patientenfederatie.nl](mailto:privacy@patientenfederatie.nl); of
- schriftelijk: het Nationale Zorgnummer, Postbus 1539, 3500 BM Utrecht.

### **Privacy beleid van derden**

Deze Privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met de Website zijn verbonden. Patiëntenfederatie Nederland aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid met betrekking tot de wijze waarop deze derden omgaan met uw persoonsgegevens. Patiëntenfederatie Nederland adviseert daarom om u altijd op de hoogte te stellen van het privacybeleid op deze websites.

### **Wijzigingen**

Deze Privacyverklaring kan worden gewijzigd. De meest actuele versie van de privacyverklaring is steeds te vinden op de website. Het Nationale Zorgnummer adviseert om deze privacyverklaring regelmatig te raadplegen, in ieder geval voordat u persoonsgegevens aan het Nationale Zorgnummer verstrekt.

### **Vragen**

het Nationale Zorgnummer helpt u graag verder als u vragen of opmerkingen heeft naar aanleiding van het bovenstaande.

het Nationale Zorgnummer  
Postbus 1539, 3500 BM Utrecht  
Orteliuslaan 871, 3528 BE Utrecht  
T 0900 2356780  
E [privacy@patientenfederatie.nl](mailto:privacy@patientenfederatie.nl)

© 2018 Nationale Zorgnummer, alle rechten voorbehouden.