



Privacy Statement

TOP cliëntondersteuning

In dit privacy statement leest u alles over de manier waarop uw persoonsgegevens worden verzameld en hoe hiermee wordt omgegaan. Zo wordt onder andere uitgelegd met welke doelen uw gegevens worden verzameld en opgeslagen. Daarnaast vindt u hier al uw rechten met betrekking tot uw gegevens en kunt u gebruik maken van die rechten. Het privacy statement zal soms gewijzigd worden door bijvoorbeeld wetswijzigingen. Het is daarom raadzaam de verklaring periodiek te raadplegen.

Bedrijfsomschrijving

De dienstverlening van TOP cliëntondersteuning (hierna te noemen: TOPco) is gericht op het regelen en organiseren van zaken waar cliënten en mantelzorgers mee te maken krijgen op het gebied van zorg, wonen, arbeid, welzijn, inkomen en recht.

TOPco is een samenwerkingsverband c.q. maatschap en kent 4 maten:

Kitty Ickenroth
Carlien Greve
Danja Bocken
Ruby van Bavel

Gevestigd te Mauritslaan 49, 6129EL Urmond

KvK 87874725

Verwerking persoonsgegevens

TOPco hecht veel waarde aan uw privacy. De door u aan ons verstrekte persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld en beveiligd in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en aanverwante geldende regelgeving ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Wij verwerken niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk.

TOPco verwerkt algemene persoonsgegevens. Algemene gegevens kunnen (als u daar toestemming voor geeft) ook worden gebruikt om de dienstverlening van TOPco te verbeteren, om de relatie met de cliënt te onderhouden en soms zijn ze nodig voor het voldoen aan een wettelijke verplichting.

TOPco verwerkt ook bijzondere persoonsgegevens, voor zover u hier uitdrukkelijke toestemming voor geeft, dan wel daartoe een (andere) wettelijke grondslag bestaat. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over iemand godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, evenals gegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging. Daarnaast vallen hier strafrechtelijke gegevens onder en gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dit gedrag.

TOPco verwerkt onder andere gegevens over uw zorgsituatie en gezondheid. Bijzondere persoonsgegevens worden nooit gebruikt voor marketingdoeleinden. De verwerking van deze algemene en bijzondere persoonsgegevens is nodig voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met TOPco. Om de toestemming tot verwerking van de gegevens te verkrijgen laat TOPco u een toestemmingsverklaring tekenen voor zowel het verwerken van algemene als bijzondere gegevens.

Indien de persoonsgegevens van een minderjarige (jonger dan 16 jaar) zijn, zal TOPco de toestemmingsverklaring (mede) door de ouders laten ondertekenen. TOPco controleert of ouders de toestemming daadwerkelijk hebben gegeven.



Het kan voorkomen dat u bepaalde gegevens of toestemming niet wilt geven. Het gevolg daarvan kan zijn dat TOPco geen overeenkomst met u af kan sluiten, of een deel van de afgesproken taken niet kan uitvoeren. TOPco informeert u in dat geval wat de weigering voor gevolgen kan hebben.

Verwerkingsdoelen en rechtsgronden

De doelen voor gegevensverwerking zijn:

- (Het tot stand brengen en uitvoeren van) de overeenkomst tussen TOPco en de cliënt;
- Om u gebruik te kunnen laten maken van onze dienstverlening;
- Om met u een handelsrelatie aan te gaan en te onderhouden;
- Om opdrachten overeen te komen en/of uit te kunnen (laten) voeren en daarvoor de administratie te voeren;
- Om de zorgbehoefte en zorgvraag vast te kunnen stellen;
- Om gelden wet- en regelgeving na te kunnen komen;
- Om toegang te kunnen verlenen tot en gebruik te kunnen maken van onze portals.

Wij verwerken onder meer de volgende gegevens van u

NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats), e-mailadres, telefoonnummer, contactgegevens, geboortedatum, geslacht, burgerlijke staat en van uw eventuele vertegenwoordigers (NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats), e-mailadres, telefoonnummer, contactgegevens, geboortedatum, geslacht). Tevens verwerken wij, zoals eerder vermeld, bijzondere gegevens. Dit betreffen onder andere uw BSN, nationaliteit, zorgsituatie, woonsituatie en gezondheid. Voor zover wij gezondheidsgegevens van u verwerken, geldt een wettelijk, beroepsgeheim en/of contractuele geheimhoudingsplicht.

Categorieën van ontvangers van (bijzondere) persoonsgegevens

TOPco kan uw persoonsgegevens doorgeven aan (potentiële) zorgverleners, auditinstanties, overheidsinstellingen, onderaannemers en aan bedrijven en/of personen die zij heeft ingeschakeld voor het uitvoeren van bepaalde taken.

Tot de bijzondere persoonsgegevens die u aan ons verstrekt hebben alleen personen toegang die over deze gegevens dienen te beschikken voor de (uitvoering van) hun werkzaamheden en/of ter voldoening aan de geldende wet- en regelgeving. Denk hierbij aan de financiële administratie, verwerkers, personen betrokken bij de kwaliteitsbewaking, (het toezicht op) de financiële verslaglegging en het voldoen aan de vereisten van de SVB. Het SVB-cliëntnummer of het polisnummer van de zorgverzekeraar van de cliënt worden ook verwerkt.

Daarnaast kan TOPco uw gegevens verstrekken aan derden indien zij daartoe op grond van de geldende wet- en/of regelgeving, een gerechtelijk bevel of een rechtelijk vonnis is gerechtigd of wordt verplicht, dan wel daartoe toestemming van u voor heeft verkregen.

Gegevensverwerking van websitebezoekers

In het algemeen kunt u onze website bezoeken zonder persoonsgegevens aan ons te verstrekken. Wel verzamelen wij, net als veel andere websites, bepaalde niet-identificeerbare automatische informatie over de gebruikers van onze website. Het IP-adres, het tijdstip van opvraging en ingevulde gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt, worden geregistreerd en worden gebruikt voor statistische analyses van bezoeken en klikgedrag op de website.

Op het verwerken van uw gegevens die wij via de website verzamelen via contact- en andere formulieren is dit privacy statement eveneens van toepassing. De verkregen persoonsgegevens die worden ingevuld via contactformulieren kunnen worden gebruikt om de relatie met klanten te onderhouden, zoals het informeren over nieuwe diensten, blogs, nieuws, producten of functies van TOPco.



Onze website kan verwijzingen en/of hyperlinks naar één of meerdere websites van anderen bevatten. Dit privacy statement is niet van toepassing op deze websites en wij raden u aan het privacy beleid van de websites van deze anderen na te lezen zodat u op de hoogte bent hoe zij met uw privacy omgaan.

Verkrijgen van gegevens

TOPco verkrijgt de gegevens op de volgende wijze:

- U verstrekt de gegevens zelf aan de medewerkers van TOPco;
- TOPco krijgt ze van andere instanties of zorgverleners;
- U heeft uw contactgegevens ingevuld op de website;
- TOPco heeft openbare bronnen geraadpleegd.

Persoonsgegevens worden nooit gedeeld met derden behalve als:

- Dit nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden die zijn afgesproken;
- TOPco aan wettelijke verplichtingen moet voldoen;
- Bevoegde instanties daarom vragen in verband met de uitvoering van hun wettelijke taak.

TOPco kan u op verzoek altijd informeren over welke gegevens zijn doorgegeven.

Bewaring

TOPco bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze gegevens zijn verzameld en houdt zich ter zake aan de geldende wet- en regelgeving.

Onderstaande bewaartermijnen worden gehanteerd door TOPco:

- Contactgegevens voor tot stand komen van de overeenkomst: tot maximaal 2 jaar na het aflopen van de overeenkomst.
- Tot stand gekomen overeenkomsten zelf: deze worden tot 5 jaar bewaard na einde van het contract.
- Bijzondere gegevens: 5 jaar. Dit is geen wettelijk verplichte termijn. Op verzoek kan de termijn verkort worden (en de gegevens dus vernietigd) of verlengd worden (als er de verwachting is dat voor vervolgoedragen deze gegevens nog nodig zijn).
- Algemene gegevens voor bedrijfsadministratie: 7 jaar nadat de overeenkomst is beëindigd.
- Contactgegevens die u op (online) formulieren invult voor informatie worden enkele weken bewaard om tot een overeenkomst te komen. Komt er geen overeenkomst tot stand, dan verwijdert TOPco uw gegevens.

Het vorengaande geldt tenzij een wettelijke grondslag een langere bewaartermijn voorschrijft. Nadat de bewaartermijn is verstreken, zullen uw gegevens binnen een termijn van drie maanden worden verwijderd/vernietigd. Deze termijn is nodig in verband met de doorlooptijd van deze handeling.

Beveiligingsniveau

TOPco beschermt de aan haar toevertrouwde gegevens met behulp van gebruikelijke technische en administratieve veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Hierbij kunt u denken aan firewalls, virusscanners, back-ups, fysieke en administratieve toegangscontroles tot de data en servers. Indien u van mening bent dat er toch misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met TOPco, zie contactgegevens bovenaan deze verklaring.

Rechten van klanten en websitebezoekers

Indien u een relatie heeft met TOPco, kunt u na een schriftelijk verzoek per post of e-mail via het bovengenoemde adres uw persoonlijke gegevens inzien of opvragen aan wie gegevens zijn doorgegeven. Indien het door TOPco verstrekte overzicht feitelijke onjuistheden bevat, kunt u schriftelijk verzoeken de gegevens te wijzigen of te laten verwijderen.



Daarnaast kunt u TOPco schriftelijk op de hoogte stellen, indien u niet benaderd wilt worden met informatie over diensten van TOPco. Een gegeven toestemming voor het verwerken van gegevens of opvragen van gegevens bij derden kan altijd worden ingetrokken.

Klachtrecht

Indient u meent dat door TOPco een inbreuk is gemaakt op uw rechten zoals bepaald in de AVG, dan kunt u hierover na melding bij TOPco, een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Raadpleeg hiervoor de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Aanpassing privacy statement

TOPco heeft het recht om haar privacy statement aan te passen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd.