

Privacyverklaring VGZ Zakelijk



Introductie

De zorgverzekeraars onder Coöperatie VGZ U.A. vinden uw privacy erg belangrijk. Wij zorgen daarom voor een betrouwbare en veilige verwerking van uw persoonsgegevens, waarbij wij ons houden aan de daarvoor geldende wetten en regels. We hechten ook veel belang aan transparantie. U heeft als (medewerker van) een van onze zakelijke partners het recht om te weten wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. In deze privacyverklaring leest u daarom welke gegevens we verzamelen, waarom, hoe lang we deze bewaren en met wie we gegevens uitwisselen. Ook geven we aan hoe uw gegevens beveiligd zijn. U kunt uiteraard altijd om meer informatie vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens. Hoe u dit doet en wat uw privacyrechten zijn, leest u ook in deze verklaring.

Wie zijn wij en wat doen wij?

De Coöperatie VGZ U.A. bestuurt verschillende zorgverzekeraars, die elk een eigen type verzekeringspakket hebben met specifieke diensten en producten. Ook richten zij zich op verschillende (consumenten)doelgroepen. Elk van deze zorgverzekeraars werkt samen met zakelijke partners- en contactpersonen.



Voor wie is deze verklaring (niet) geschreven?

Deze verklaring is geschreven voor de personen die werkzaam zijn bij een van de organisaties waarmee wij regelmatig contact hebben. Dit zijn bijvoorbeeld:

- **Assurantietussenpersonen en/of merkpartners**
Partijen die betrokken zijn bij de distributie en/of bemiddeling van de zorg- en aanvullende verzekeringen van VGZ. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Independer en United Consumers.
- **Overheidsorganisaties zoals gemeenten en (andere) organisaties binnen het sociaal domein**
Denk hierbij bijvoorbeeld aan gemeenten die in het kader van de Wanbetalersregeling of Participatiewet optreden en in dat kader contact hebben met VGZ.
- **Zorgaanbieders**
Partijen die zorg verlenen aan verzekerden, of gebruikers van Gezond Leven Platform of Mijnbedrijfszorg van VGZ. Dit kunnen alle soorten (wel- en niet gecontracteerde) zorgaanbieders zijn die bij de verschillende taken en rollen van VGZ betrokken zijn en waarvan VGZ-persoonsgegevens moet verwerken.
- **Leveranciers**
Partijen die diensten of producten aan - of in gezamenlijkheid met - VGZ leveren.
- **Wettelijke vertegenwoordigers**
Sommige organisaties behartigen de belangen van een verzekerde, bijvoorbeeld als curator of bewindvoerder.

- **Werkgevers en ledenorganisaties**

VGZ biedt o.a. via ledenorganisaties (zoals thuiszorg-, ouderen- en patiëntenorganisaties) en werkgevers collectiviteitskortingen en collectieve (aanvullende) verzekeringen aan. In dat kader kunnen wij contact hebben met personen van deze werkgevers of ledenorganisaties.

- **Bedrijfszorg**

Van deze organisaties kunnen we bijvoorbeeld contact hebben met bedrijfsartsen of beleidsmedewerkers.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens:

- waarbij wij in opdracht en onder gezag van een andere organisatie persoonsgegevens verwerken (en Verwerker in de zin van de AVG zijn);
- van (aspirant-)verzekerden van VGZ (zie www.vgz.nl/privacy)
- cliënten van VGZ-zorgkantoor BV (zie www.vgz.nl/privacy)
- werknemers/gebruikers van bedrijfszorg (zie www.mijnbedrijfszorg.nl/privacybeleid)
- (potentiële) sollicitanten van VGZ (zie www.werkenbijvgz.nl/privacy-statement)
- Medewerkers van VGZ.

Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect naar een individu te herleiden zijn, oftewel: dit zijn gegevens die iets over een individu zeggen. Gegevens van zakelijke partners kunnen ook persoonsgegevens zijn. Dat kan in de naamgeving van de onderneming van de partner zitten (denk aan “Fysiotherapiepraktijk Jan Janssen” of “Jan Janssen ICT diensten”) en/of de vermelding van functionarissen die werkzaam zijn bij of namens de partner (denk aan een behandelaar van een zorgverlener of een HR-medewerker van een organisatie).

Met verwerken bedoelen we alle activiteiten die wij met persoonsgegevens kunnen doen. De meeste activiteiten die wij uitvoeren zijn: inzien, opslaan, wijzigen, verwijderen en uitwisselen.

Persoonsgegevens die wij, indien nodig en van toepassing, verwerken zijn bijvoorbeeld:

- Contactgegevens, zoals naam, (zakelijk) adres, e-mailadres en telefoonnummer, eventueel functietitel en/of geslacht
- Toepassing AGB-code en/of BIG-registratienummer;
- Kamer van Koophandel - nummer
- Financiële gegevens (zoals bankrekeningnummer);
- Eventueel verslagen van overleggen of bezoeken;
- Correspondentie (via brief of e-mail).
- Beeld- en/of geluidsmateriaal, zoals opnamen van digitale en fysieke gesprekken en opnamen van events.
- Informatie over fraudeverleden en/of evt. strafrechtelijke gegevens
- Persoonsgegevens verzameld door cookies op de websites van VGZ (conform het toepasselijke cookiebeleid op de betreffende website).
- Gegevens die u nodig hebt om in te loggen in MijnZakelijk

Profilering en geautomatiseerde verwerking/besluitvorming

Geautomatiseerde verwerking/besluitvorming

Het kan voorkomen dat wij enkele persoonsgegevens, uitsluitend geautomatiseerd verwerken en dat daarbij een automatisch besluit (zonder menselijke tussenkomst) wordt genomen. Een voorbeeld hiervan is het verwerken van declaraties en geautomatiseerde processen om de risicobeoordeling van zorgaanbieders en leveranciers uit te voeren of in het kader van declaratieverwerking.

U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen de geautomatiseerde besluitvorming en om een verzoek op menselijke tussenkomst in te dienen. Hoe u deze rechten kunt uitoefenen leest u in het hoofdstuk [‘Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?’](#).

Wat zijn de grondslagen van de verwerkingen?

Alle verwerkingen van persoonsgegevens hebben een grondslag nodig. Wij verwerken uw (bijzondere) persoonsgegevens alleen op basis van een grondslag zoals genoemd in de AVG.

Wij gebruiken de volgende grondslagen voor onze verwerkingen:

- **Tot stand (laten) komen of uitvoeren van de overeenkomst.**
Zoals de zorgverzekeringsovereenkomst, (zorg)inkoopovereenkomst, bemiddelingsovereenkomst of een samenwerkingsovereenkomst.
- **Uitvoeren van een wettelijke verplichting.**
Als zorgverzekeraar voeren wij een aantal wettelijke taken uit, met name op basis van de Zorgverzekeringswet. Daarnaast brengt sommige wet- en regelgeving een aantal verplichtingen met zich mee waar cVGZ aan dient te voldoen, zoals de Wet op het Financieel Toezicht, de Wet op de Marktordening Gezondheidszorg.
- **Gerechtvaardigd belang.**
In sommige situaties gebruiken wij persoonsgegevens als dit noodzakelijk is om het gerechtvaardigd belang van de aan de Coöperatie gelieerde zorgverzekeraars te behartigen. Bij het gebruik van deze grondslag weegt het beschermen van de privacy van alle betrokkenen zwaar. Wij maken een zorgvuldige afweging tussen onze belangen, de belangen van onze zakelijke partners en het privacybelang van onze verzekerden, binnen de kaders van de wet. Het beveiligen van onze systemen en panden valt bijvoorbeeld onder het gerechtvaardigd belang. Indien u in een van onze kantoren op bezoek komt, wordt u geregistreerd als bezoeker en krijgt u een dagpas mee. Ook is er sprake van camerabewaking. Indien wij uw persoonsgegevens verwerken vanuit de grondslag gerechtvaardigd belang, dan heeft u altijd recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking. U leest hier meer over onder het kopje '[Uw rechten](#)'.
- **Toestemming.**
Indien geen van de hierboven genoemde grondslagen van toepassing zijn, verwerken wij uw persoonsgegevens als wij daarvoor uw toestemming hebben ontvangen. In sommige gevallen zijn wij verplicht om uw toestemming te vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het publiceren van uw logo of foto's van evenementen op een van onze websites.

Voor welke doelen gebruiken wij persoonsgegevens?

De verschillende zorgverzekeraars vallende onder de Coöperatie VGZ U.A. verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doelen. Wij gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend wanneer deze noodzakelijk zijn om een bepaald doel te bereiken. Hieronder vindt u de doelen waarvoor wij uw persoonsgegevens verwerken.

I Overeenkomst afsluiten, beheren en beëindigen

Wij verwerken persoonsgegevens die nodig zijn bij het afsluiten, beheren en beëindigen van overeenkomsten. In het geval van bijvoorbeeld collectieve contracten omvat dit proces het opstellen en uitbrengen van een zakelijke offerte tot en met het sluiten, wijzigen en/of uiteindelijk beëindigen van zakelijke overeenkomsten. Hierbij worden gegevens zoals naam, zakelijk emailadres en een zakelijk telefoonnummer van de contactpersoon van de collectiviteit verwerkt. Dit geldt tevens voor overeenkomsten met assurantietussenpersonen en leveranciers.

II Administratie en contactmomenten

Er worden persoonsgegevens verwerkt om de gemaakte afspraken, bijvoorbeeld in het kader van een collectief contract, vast te leggen in onze systemen. Ook wijzigingen ten behoeve van contracten met collectieven, assurantietussenpersonen en/of leveranciers leggen wij vast, waarbij ook persoonsgegevens van contactpersonen worden verwerkt. Wanneer er contact met ons wordt opgenomen, bijvoorbeeld in het geval van een vraag of klacht over de (gedeeltelijke) afwijzing van een declaratie, worden persoonsgegevens verwerkt om de vraag en/of klacht in behandeling te kunnen nemen. Er vindt tevens een verificatie plaats op basis van de AGB-code van de desbetreffende zorgaanbieder. Ook kunnen in dat kader mogelijk telefoongesprekken worden opgenomen en geanalyseerd voor kwaliteitsdoeleinden. Hierover wordt u per keer expliciet en vooraf geïnformeerd.

III Uitvoering van (pre-)contractuele afspraken met partners

Verder worden persoonsgegevens verwerkt om de gemaakte (pre-)contractuele afspraken met partners uit te kunnen voeren. Hieronder valt bijvoorbeeld het kunnen beoordelen en betalen van provisie aan assurantietussenpersonen of kosten van dienstverlening. Ook moeten niet inbare vorderingen van collectiviteiten afgeboekt kunnen worden, waarbij de gemaakte afspraken worden beoordeeld alvorens wordt overgegaan tot afboeking.

IV Voorbereiding en uitvoering van account-en relatiemanagement met partners

Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van account-en relatiemanagement met partners. Hieronder valt bijvoorbeeld relatiebeheer van collectiviteiten door service calls en/of bezoeken, het inzetten van campagnemiddelen en het beantwoorden van klantvragen. Ook kunnen persoonsgegevens worden verwerkt om bijvoorbeeld netwerkbijeenkomsten, kennissessies of webinars te organiseren. Uw persoonsgegevens worden dan gebruikt om uitnodigingen en terugkoppelingen van de netwerkbijeenkomst te versturen.

Wij gebruiken persoonsgegevens van onze zakelijke relaties, zoals zorgaanbieders, belangenorganisaties en partners, ook voor het uitvoeren van enquêtes en tevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten hiervan gebruiken wij om onze samenwerking, dienstverlening en processen te verbeteren.

Het verbeteren van onze producten en dienstverlening valt bijvoorbeeld onder het gerechtvaardigd belang. Wij kunnen u benaderen met een klanttevredenheidsonderzoek of enkele persoonsgegevens gebruiken om onze klantreis te verbeteren.

V Factureren en betalingen verwerken en het uitvoeren van het incassoproces

Uw persoonsgegevens worden verwerkt zodat wij kunnen factureren en betalingen kunnen verwerken. Betalingen worden grotendeels geautomatiseerd verwerkt, het kan voorkomen dat deze betalingen handmatig gecorrigeerd moet worden. Ook worden gegevens verwerkt om betalingsregelingen aan te kunnen bieden en te kunnen bewaken. Indien betaling uitblijft, verwerken wij gegevens voor het opstarten en uitvoeren van de incassoprocedure. Verder kunnen gegevens van leveranciers verwerkt worden bij het factureren van zakelijke services in het kader van bedrijfszorg.

VI Derdenbeslag

Naar aanleiding van een vonnis kan er derdenbeslag worden gelegd. Er wordt dan een check in Vektis uitgevoerd of de desbetreffende zorgaanbieder bekend is in onze administratie. Vervolgens wordt beoordeeld of het rekeningnummer vervangen kan worden door het tussenrekeningnummer van VGZ waardoor het geld kan worden geparkeerd. De zorgaanbieder wordt vervolgens op de hoogte gesteld door de deurwaarder, waarna er eventueel beslag kan worden gelegd.

VII Het uitvoeren van controles

In verband met onze zorgplicht zijn wij medeverantwoordelijk voor het verzorgen van verantwoorde, kwalitatief goede zorg voor onze verzekerden. Ook dient de zorg in Nederland betaalbaar te blijven. Mede daarom zijn wij vanuit de Zorgverzekeringswet verplicht om verschillende controles uit te voeren met betrekking tot de geleverde en gedeclareerde zorg. Bij materiële controles gaan we na of de zorg die door een arts in rekening is gebracht, daadwerkelijk is geleverd ('rechtmatigheid') en of de geleverde zorg het meest passend was voor de gezondheidstoestand van de verzekerde ('doelmatigheid'). Ook worden declaraties gecontroleerd om te kunnen bepalen of er afwijkingen in onze systemen te zien zijn en of declaraties op basis hiervan afgekeurd dienen te worden. In geval van ondoelmatigheid of mogelijke fraude wordt de zorgaanbieder aangeschreven.

Ook voeren wij preventieve controles uit, om samen met de desbetreffende zorgaanbieder en andere zorgverzekeraars de rechtmatigheid van declaraties vooraf te kunnen borgen (zelfonderzoek en horizontaal toezicht). Verder brengen wij ook de relevante wet- en regelgeving in kaart waar VGZ aan moet voldoen om de declaraties rechtmatig uit te kunnen keren. Op het moment dat wordt geconstateerd dat bepaalde controles of beleid kunnen worden aangescherpt, wordt dit uitgevoerd. Wij draaien query's om de omvang van de potentiële onrechtmatigheid in kaart te brengen. Ook zijn wij verplicht om een integriteitsscreening bij zorgaanbieders uit te voeren met wie wij een actieve betaalrelatie hebben of aangaan. Ook kunnen persoonsgegevens verwerkt worden bij zowel interne als externe audits.

VIII Fraudeonderzoek en fraudebestrijding

Wij zijn wettelijk verplicht om zorgfraude te signaleren, te onderzoeken en te bestrijden. Soms ontvangen wij interne of externe signalen die kunnen leiden tot een fraudeonderzoek. Deze signalen registreren wij en gebruiken wij in ons onderzoek. Ook kunnen de uitkomsten van materiële controles meegenomen worden in fraudeonderzoeken.

Wij maken tevens gebruik van persoonsgegevens om misbruik te voorkomen, fraude op te sporen en om fraude te voorkomen bij andere financiële instellingen. We wisselen daarom persoonsgegevens uit met andere organisaties, zoals andere financiële instellingen, politie en/of justitie (het Openbaar Ministerie). De relevante persoonsgegevens worden geregistreerd in een aantal registers en/of informatiesystemen. Indien sprake is van een gebeurtenis in het kader van fraude, veiligheid en integriteit dan nemen wij de gegevens van die gebeurtenis en de daarbij betrokkene(n) in eerste instantie op in de Gebeurtenissenadministratie (GA). De afdeling Veiligheidszaken kan besluiten de (persoons)gegevens uit de GA op te nemen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). Wij houden een IVR bij om de veiligheid en integriteit van de zorgverzekeraar te waarborgen, door medewerkers de gelegenheid te geven dit interne verwijzingsregister te raadplegen voorafgaand aan een (uitbreiding van) dienstverlening of indienstneming. Een betrokkene wordt altijd geïnformeerd wanneer de (persoons)gegevens in het IVR worden opgenomen.

Verder zijn wij vanuit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen verplicht om bepaalde gegevens vast te leggen in het Incidentenregister (IR). Dit gebeurt in overeenstemming met het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) en de gegevens worden dan ook gedeeld met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Indien de belangen, integriteit en veiligheid van het financiële stelsel in zijn geheel risico loopt kan de gebeurtenis worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Deze is aan het IR gekoppeld en ook inzichtelijk voor andere financiële instellingen. Een opname in het IR en het EVR wordt altijd op individuele basis per brief toegelicht aan de betrokkene. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om onder ander het vervalsen van nota's, identiteitsfraude, phishing en opzettelijke misleiding.

Voor alle registers geldt dat wij betrokkenen informeren. Dit doen wij in de meeste gevallen voordat de gegevens in de registers worden opgenomen. Tenzij openbaring het onderzoek schaadt, dan wordt u na afloop van het onderzoek op de hoogte gebracht, als wij uw registratie in het IR, IVR of EVR laten staan.

IX Optimale werking van onze website

Op onze websites maken wij gebruik van cookies en soortgelijke technieken. Hiermee zorgen wij onder meer voor een goede werking van onze website. Verder worden tracking scripts gebruikt, bijvoorbeeld om klikgedrag bij onze online nieuwsbrieven te analyseren. Op deze manier kunnen wij de vindbaarheid en leesbaarheid van informatie op onze websites, apps en in onze e-mails verbeteren. U leest verder wat cookies en tracking scripts zijn, welke er exact worden ingezet en hoe wij hiermee omgaan in de cookieverklaring van de bezochte website.

X Het beheren en ontwikkelen van IT systemen

Bij incidenten (zoals een IT-verstoring) en bij het testen en (door)ontwikkelen van verschillende systemen wordt zoveel mogelijk alleen gebruik gemaakt van testdata of gepseudonimiseerde data. Wanneer het echt niet anders kan, krijgt de beheerder of de ontwikkelaar toegang tot een (beperkte) set echte persoonsgegevens. Om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen wordt er getest aan de hand van ons testbeleid waarin regels zijn vastgelegd met betrekking tot de inhoud, gevoeligheid en hoeveelheid van de persoonsgegevens die gebruikt mogen worden bij het testen.

Verder gebruiken en ontwikkelen wij algoritmes. Een algoritme bestaat uit een reeks instructies en stappen waarmee computersystemen berekeningen kunnen maken of voorspellingen kunnen doen. VGZ zet algoritmes bijvoorbeeld in bij het zoveel mogelijk geautomatiseerd afhandelen van vragen, zoals de chatrobot op de website. De beslisregels zijn bij algoritmes niet vooraf bepaald, maar worden steeds slimmer gemaakt.

XI Informatiebeveiliging

Ook kunnen persoonsgegevens verwerkt worden bij het beveiligen van onze systemen en klantomgevingen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van logbestanden van onze websites om cyberaanvallen te voorkomen. Een log is een bestand waarin gebeurtenissen worden vastgelegd die relevant zijn voor de beveiliging of voor de analyse van verstoringen in een systeem. Hierin kunnen gegevens als de naam van de gebruiker en het type gebeurtenis staan (bijvoorbeeld de actie van een gebruiker zoals het inzien van bepaalde informatie).

Verder kan er, indien nodig en relevant, gebruik gemaakt worden van persoonsgegevens om bijvoorbeeld incidenten snel op te kunnen lossen en autorisaties te controleren. Binnen VGZ wordt datamanagement (waaronder het catalogiseren van data

en meten van datakwaliteit) gebruikt om data te onderhouden, actualiseren, beheren en beveiligen. Zo zorgen wij ervoor dat de verwerkte data in onze IT-systemen compleet, vindbaar en betrouwbaar is en blijft. Ook wordt cameratoezicht ingezet in de openbare ruimtes die toegang geven tot gebouwen en toegangspoortjes op de VGZ-locaties (Arnhem en Eindhoven), voor de bewaking en beveiliging van medewerkers en VGZ-eigendommen.

Daarnaast maken wij gebruik van uitbestedingen met betrekking tot IT-beheer. Wij monitoren onze IT-leveranciers op een rechtmatige en veilige verwerking van persoonsgegevens door deze te selecteren op basis van strenge eisen vanuit ons informatiebeveiligingsbeleid, zoals de aanwezigheid van een ISO27001 verklaring en penetratietesten. Wij controleren regelmatig de leveranciers op het blijven voldoen aan deze strenge eisen. Onder andere onze Chief Information Security Officer (CISO) en de medewerkers van het Cyber Security Center houden hier binnen VGZ toezicht op. Wij maken verder gebruik van systemen die geautomatiseerd afwijkende gedragingen binnen onze infrastructuur signaleren en mitigeren. Meer informatie over informatiebeveiliging vindt u onder het kopje '[Hoe zijn uw gegevens beveiligd?](#)'.

Met wie wisselen wij gegevens uit?

Wij kunnen er in sommige gevallen voor kiezen om werkzaamheden uit te besteden, maar blijven wel verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Waar nodig sluiten wij een verwerkersovereenkomst met de verwerkende partijen waarin wij afspraken maken om de bescherming van uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te waarborgen.

Sommige van deze uitbestedingen vinden gedeeltelijk plaats buiten de Europese Economische Ruimte (EER), bijvoorbeeld omdat er sprake is van een niet-Europese IT-softwareleverancier waarbij de verwerking buiten de EER plaatsvindt. VGZ sluit verwerkingen buiten de EER zoveel mogelijk uit, maar dit is niet altijd mogelijk. Wanneer een verwerking toch buiten de EER plaatsvindt neemt VGZ extra maatregelen om uw privacy in het buitenland te beschermen op een passend niveau van de AVG.

Wij kunnen verder persoonsgegevens uitwisselen met bijvoorbeeld:

- **Externe partijen**

Wij kunnen gegevens uitwisselen met externe partijen zoals Vecozo en Vektis. Vecozo en Vektis verrichten namens zorgverzekeraars werkzaamheden. Vecozo regelt het berichtenverkeer tussen zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten en zo'n 50.000 zorgaanbieders met diverse diensten zoals het Machtigingenportaal, Zorginkoopportaal.

- **Incassobureau's en deurwaarders**

Wij wisselen bij betalingsachterstanden persoonsgegevens uit met incassobureau's en deurwaarders.

- **Softwareserviceproviders**

Voor onze gebruikte IT-systemen en uitwisselingssystemen maken wij gebruik van diverse softwareleveranciers. Voor het beheer van deze systemen kan een leverancier beperkte toegang krijgen tot de persoonsgegevens.

- **Providers / diensten voor vitaliteit**

Wij brengen, op aanraden of verzoek, sommige organisaties met elkaar samen. Zoals bijvoorbeeld werkgevers met een organisatie in het kader van de inzet van een vitaliteitsbudget. Dit gebeurt uitsluitend op basis van uw toestemming nadat wij u hierover informeren.

Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?

Systeem van informatiebeveiliging

VGZ past binnen de hele organisatie beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens zo goed mogelijk te kunnen beschermen. Dit betreffen zowel technische als organisatorische beveiligingsmaatregelen welke zijn vastgelegd in het informatiebeveiligingsbeleid van VGZ. Denk hierbij aan maatregelen zoals toegangs- en autorisatiemanagement in systemen ('role-based-access'), logging en monitoring, multi-factor-authenticatie, versleuteling, periodieke

beveiligingstesten, toegangspasjes en camera's in en rondom kantoorpanden, screening van personeel et cetera. Verder zijn al onze medewerkers tot geheimhouding verplicht en leggen zij een eed of belofte af. Daarbij hebben onze medisch adviseurs, en iedereen die onder hun verantwoordelijkheid werkt een beroepsgeheim dat volgt uit de WGBO.

De ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging gaan snel. De invulling van de maatregelen zijn afgeleid van internationaal geldende standaarden, zoals het NIST Cyber Security Framework en ISO 27001. Periodiek wordt gecontroleerd of onze maatregelen nog adequaat zijn. Dit gebeurt door middel van het uitvoeren van risicoanalyses, interne controles en door onafhankelijke audits. Daarnaast zijn er verschillende toezichthouders (DNB, Nza, de AP) die toezicht houden op de branches waarbinnen VGZ werkt, waarbij onder meer wordt toegezien op de werking van informatiebeveiliging. Als VGZ gebruik maakt van derde partijen bij de verwerking van persoonsgegevens dan controleren wij dat die derde partij, afhankelijk van het soort persoonsgegevens, beschikt over voldoende beveiligingsmaatregelen en de juiste certificatie (zoals ISO 27001 en ISAE3402).

Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Wij bewaren persoonsgegevens zolang wij deze nodig hebben voor het doel waarvoor wij uw gegevens in eerste instantie hebben gekregen. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen hebben wij zelf bepaald hoe lang wij uw gegevens nodig hebben om het doel waarvoor wij de gegevens hebben verzameld te bereiken.

Verwerken wij persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst? Dan bewaren wij uw gegevens in de meeste gevallen standaard 7 jaar na beëindiging van de relatie met u.

- **Fraude**

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in een fraudeonderzoek, bewaren wij deze gegevens 8 jaar na de laatste inhoudelijke mutatie in het dossier. Deze termijn kan langer worden indien bijvoorbeeld sprake is van een lopende rechtszaak. Dossiers waarbij uiteindelijk geen onderzoek is uitgevoerd worden minimaal 4 jaar en tot maximaal 8 jaar na de laatste inhoudelijke mutatie bewaard, omdat soms naar aanleiding van nieuwe signalen toch een onderzoek vereist kan zijn.

- **Bezwaar, klachten en geschillen**

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in het kader van een bezwaar, klachten- en/of geschillenprocedure zonder een financiële component bewaren wij deze gegevens 2 jaar nadat de procedure is afgerond. Indien het gaat om een klachten en geschillen met een financiële component worden de verwerkte gegevens 7 jaar na het sluiten van de klacht verwijderd.

- **Camerabeelden**

Opgenomen camerabeelden bij bezoek aan één van de locaties van de Coöperatie worden automatisch overschreven na een beperkt aantal dagen. Deze termijn is nooit langer dan 4 weken.

Uw rechten

U heeft een aantal belangrijke rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. U kunt alle onderstaande genoemde rechten uitoefenen volgens de procedure welke in het hoofdstuk '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)' omschreven.

Inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken waarbij we aangeven waarvoor die persoonsgegevens gebruikt worden. Het recht op inzage is op een veilige manier geregeld doordat u via de online omgeving van VGZ Zakelijk zelf kunt zien welke persoonsgegevens over u worden verwerkt. Indien u meer informatie wenst kunt u een verzoek tot inzage indienen volgens de procedure zoals genoemd in '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'.

Gegevensoverdraagbaarheid

Indien u dit wenst, kunnen wij uw persoonsgegevens overdragen naar een andere organisatie. Wilt u de gegevens zelf ontvangen om dit zelf over te dragen? U kunt een verzoek doen zoals hieronder beschreven onder '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'. Wanneer de gegevens worden overgedragen, worden deze verstuurd in een leesbaar bestandsformaat zoals Excel of Word.

Recht op correctie

U heeft recht op correctie (rectificatie) van feitelijk onjuist verwerkte of verouderde persoonsgegevens die op u betrekking hebben. U kunt ook uw recht op correctie uitoefenen op gegevens die onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice zodat we u direct telefonisch kunnen helpen. U kunt daarnaast altijd gebruik maken van de procedure beschreven onder het kopje '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'.

Beperkt gebruik

U kunt het gebruik van uw persoonsgegevens in de volgende gevallen beperken: in de periode die VGZ nodig heeft om vast te stellen of uw gegevens gecorrigeerd moeten worden, als VGZ de persoonsgegevens niet had mogen gebruiken, maar u niet wil dat die gegevens worden gewist, of in de periode dat u bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens maar nog geen reactie van ons heeft ontvangen. Als het gebruik van uw gegevens wordt beperkt, heeft VGZ uw toestemming nodig om toch nog gebruik te mogen maken van deze gegevens. Er zijn een aantal uitzonderingen waarbij wij toch gebruik mogen maken van uw gegevens zonder uw toestemming, ook als deze zijn beperkt:

- Voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- Ter bescherming van de rechten van een ander persoon of rechtspersoon;
- Of om redenen van groot algemeen belang voor de Europese Unie, zoals bijvoorbeeld de volksgezondheid.

Vermeld in uw verzoek waarom wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen gebruiken, of voeg het verzoek tot beperking 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. Naast de genoemde procedure in het hoofdstuk '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)' kunt u uw voorkeuren ook telefonisch of via Mijn VGZ doorgeven.

Verwijderen

U kunt een verzoek indienen tot het verwijderen van uw gegevens volgens de procedure beschreven onder het kopje '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'. Het kan zijn dat we uw gegevens niet kunnen of mogen verwijderen, bijvoorbeeld omdat wij uw gegevens nog nodig hebben, of omdat wij wettelijk verplicht zijn om uw gegevens nog te bewaren. Na het verstrijken van de (wettelijke) bewaartermijn of wanneer u uw toestemming intrekt (wanneer toestemming de grondslag is waarop wij uw gegevens gebruiken) verwijderen wij uw persoonsgegevens.

Bezwaar

U heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van de grondslag 'gerechtvaardigd belang'. Geef hierbij aan tegen welk gebruik van uw persoonsgegevens u bezwaar maakt. Uw recht op bezwaar kan niet worden uitgevoerd wanneer wij kunnen aantonen dat ons belang zwaarder weegt dan uw belang of wanneer de verwerking verband houdt met bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank. In andere gevallen maken wij een afweging om te bepalen of uw gegevens inderdaad niet meer voor dat doel gebruikt mogen worden.

Toestemming intrekken

Als wij alleen met uw toestemming uw persoonsgegevens hebben verwerkt, dan mag u deze toestemming altijd intrekken. Wij verwerken uw gegevens vanaf dat moment niet meer. De intrekking van deze toestemming werkt niet met terugwerkende kracht. Dit betekent dat alle persoonsgegevens die voorheen op basis van toestemming werden verwerkt, wel rechtmatig zijn.

Klachten

Bent u niet tevreden over VGZ, bijvoorbeeld over de dienstverlening of de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan? Wij zoeken in dat geval graag samen naar een oplossing. U kunt altijd contact met ons opnemen via de contactgegevens onderaan de pagina of via Mijn Zakelijk. Geef hierbij aan dat het om een klacht gaat, onze medewerkers helpen u dan verder. Natuurlijk kunt u ook altijd een klacht bij ons indienen via de weg zoals uitgelegd in '[Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?](#)'. U kunt via deze weg ook aangeven dat u contact wilt opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

U kunt ook een klacht indienen bij één van de volgende organisaties:

- Het Zorginstituut Nederland wanneer het gaat over wat er door de basisverzekering vergoed wordt;
- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd wanneer u een vraag of klacht heeft over de kwaliteit van zorg of jeugdhulp, of wanneer zorg is geweigerd;
- De Autoriteit Persoonsgegevens wanneer gaat over de wijze waarop wij met persoonsgegevens omgaan.

Hoe kunt u gebruik maken van uw rechten?

Indien u een verzoek of vraag heeft met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens dan kunt u in de eerste plaats telefonisch contact opnemen met onze klantenservice of direct uw persoonsgegevens inzien en wijzigen via VGZ Zakelijk. Mocht uw vraag of verzoek niet voldoende worden beantwoord en/of wilt u gebruik maken van de hierboven beschreven rechten, dan kunt u een e-mail sturen aan Privacy@vgz.nl met uw verzoek. Indien u liever geen gebruik maakt van de e-mail mogelijkheid dan kunt u ons ook per post bereiken door middel van het hieronder genoemde adres. Indien u vragen over de toepassing en naleving van de Privacy wet- en regelgeving (bijv. AVG) kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming via FG@vgz.nl. Vermeld in uw verzoek concreet welk recht u wilt laten uitvoeren, waarom en wat uw gegevens zijn. Als we voldoende informatie hebben dan laten we u binnen een maand weten wat we met uw verzoek hebben gedaan. Als uw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog een maand worden verlengd. Als wij de termijn verlengen dan 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 online een klacht bij ons indienen via het online [klachtenformulier](#). Wij nemen binnen 14 dagen contact met u op om de klacht met u te bespreken.

Uitgebreide informatie over uw privacyrechten vindt u op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). U heeft ook het recht om bij hen een [klacht in te dienen](#) over de manier waarop uw gegevens door ons worden verwerkt en/of de wijze waarop wij invulling geven aan uw rechten. U dient echter eerst bij ons een klacht ingediend te hebben alvorens een klacht bij de AP in te kunnen dienen.

Contactgegevens VGZ

Coöperatie VGZ UA
Postbus 5040
6802 EA Arnhem

Privacy@VGZ.nl

Aanpassingen van deze privacy verklaring

Wij passen dit privacyverklaring regelmatig aan om aan te blijven sluiten bij de huidige verwerkingen van persoonsgegevens die binnen VGZ worden uitgevoerd. Wij doen dit voor nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten of in de wet of in de rechtspraak. Wij raden u daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan één van onze websites. Op onze website vindt u altijd de laatste versie.

Deze versie is van 22 december 2025.