

# Privacy Statement We Care 2025

Dit is het Privacy Statement van We Care. Om u goede zorg te kunnen bieden, verwerkt We Care uw persoonsgegevens. In dit document leggen we u uit hoe we met uw gegevens om zullen gaan.

We Care vindt een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Uw persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij We Care veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende regels.

## Waarom heeft We Care een Privacy Statement?

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken, voor welke doeleinden, wie uw gegevens mag inzien, hoe wij uw gegevens bewaren, aan wie wij uw gegevens doorgeven en welke invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Uw belang staat bij ons voorop!

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, zorgverzekeringsnummer en BSN. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt. Ook als u de website van We Care bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens. Bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres, welke we anonimiseren.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met We Care worden gedeeld verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan anderen dan We Care.

## Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die We Care van u (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

## Van wie verwerkt We Care persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die de website van We Care bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer cliënten van We Care. Ook verwerken we persoonsgegevens van werknemers, contactpersonen van zakelijke klanten, leveranciers of business partners van We Care.

Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de geldende wetgeving verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit Privacy Statement aan uw medewerkers geven. Zij weten zo precies hoe We Care omgaat met hun persoonsgegevens.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

We Care is verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens. De hoofdvestiging van We

Care is gevestigd op de Mechelenlaan 66A te Eindhoven. We Care beslist formeel-juridisch of en, zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze. Hierbij is de wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Wgbo) en de met u gesloten behandelovereenkomst ons uitgangspunt.

## Waarvoor gebruikt We Care uw persoonsgegevens?

We Care mag enkel persoonsgegevens van u verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. Wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- Uw toestemming;
- De verwerking van uw gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
- De verwerking van uw gegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- De verwerking van uw gegevens is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar van uw gezondheid.

We Care verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van goede zorgverlening en een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

### Goede zorgverlening

#### ***Aanmelding en intake***

In het kader van goede zorgverlening registreren wij uw naam en adresgegevens, uw contactgegevens en alle informatie van verwijzer en huisarts die ons in staat stelt de juiste en veilige zorg te bieden. Ook vragen wij uw legitimatiebewijs. We maken nooit een kopie, maar noteren het type document (paspoort, rijbewijs, vreemdelingendocument, identiteitskaart) waarmee u zich heeft geïdentificeerd en het nummer. Ook noteren we uw BSN.

Vervolgens vragen wij u uiteenlopende informatie over uw klachten waarvoor u naar ons toegekomen bent, medicijngebruik, beroep, levensstijl (roken, alcohol- en drugsgebruik), eerder gevolgde behandelingen, uw activiteiten etc. Dit noemen we de anamnese en valt onder uw intake afspraken. Dit doen we om tot een goede therapeutische diagnose te komen, een goede inschatting te maken van de beste behandeling (bij ons of elders) en de risico's en de verwachtingen.

Alle zorgverleners binnen We Care die direct betrokken zijn bij uw behandeling, hebben toegang tot deze gegevens.

Indien u geen bezwaar maakt, sturen wij uw verwijzer een brief met de uitgevoerde behandelingen en/of advies voor verdere zorgverlening. Als uw verwijzer niet uw huisarts is, sturen wij uw huisarts een kopie van de brief. Op uw verzoek kunnen we een kopie van de brief aan u verstrekken.

Deze informatie wordt via beveiligde e-mailsystemen gecommuniceerd, per post verstuurd of op papier aan u meegegeven.

#### ***Het elektronische patiëntendossier (EPD)***

We Care gebruikt het elektronische patiëntendossier (EPD) inclusief de afsprakenplanning en declaratiesysteem van Fysiomanager en MijnZorgtoegang.nl.

Een EPD is een softwaretoepassing waarbij uw persoons en bijzondere gegevens in digitale vorm bewaard en beschikbaar gemaakt worden. Het doel van een EPD is het huidige zorgproces rondom u te ondersteunen. Daarnaast ondersteunt het We Care in de werkprocessen, planning, communicatie, dossiervorming en financiën. De gegevens zijn beschikbaar voor uw behandelaren van We Care, de ondersteunende medewerkers, leidinggevenden, de financiële administratie en de kwaliteitsmanager. Alle medewerkers hebben getekend voor geheimhoudingsplicht betreffende persoonsgegevens. Met Fysiomanager en MijnZorgtoegang.nl heeft We Care een verwerkersovereenkomst afgesloten, welke uw privacy waarborgt.

### ***Toestemming en informed consent***

Soms kan het nodig zijn om medische- en persoonsgegevens op te vragen aan derden, te verstrekken aan derden of telefonisch met derden te overleggen. Bij derden kunt u denken aan uw eerdere behandelaars en/of uw verwijzer. Dit is nodig om een goede uitvoering van uw intake of behandeling te bewerkstelligen. Onze medewerker kan slechts ter zake doende (para-)medische gegevens verstrekken aan en opvragen bij behandelaars die bij u zijn betrokken.

We Care verstrekt zonder uw toestemming geen medische of persoonsgegevens aan zorgverleners (buiten We Care) en personen die werkzaam zijn voor instanties zoals UWV, letselschadebedrijven of uw gemeente. Uw therapeut informeert u na de intake over uw behandelplan en biedt u de mogelijkheid om vragen te stellen. Bij uw afspraakbevestiging via E-mail wordt u geïnformeerd over dit privacy statement. U kunt op ieder moment uw toestemming intrekken zonder dat u daarvoor een reden voor hoeft op te geven.

### ***Declaratie naar zorgverzekeraar***

Voor een correcte declaratie van de behandeling naar uw zorgverzekering hebben wij uw BSN- nummer en polisnummer nodig. Onze medewerkers van de administratie controleren uw NAW- gegevens, de verwijzing, de registraties van de uitgevoerde behandelingen en sturen dan de declaraties naar uw zorgverzekering. Als een zorgverzekeraar de juistheid en rechtmatigheid van declaraties wil onderzoeken en dit niet lukt op anonieme wijze of met uw toestemming, dan mag de medische adviseur van de verzekeraar aan de hand van een zorgvuldige procedure uw dossier inzien. Hierbij zijn zij verplicht te werken volgens het protocol materiele controle van Zorgverzekeraars Nederland.

### ***Meten van behandelresultaten (PROM's) en ervaringen (Prams)***

Wij bieden iedere cliënt aan mee te doen met digitale onderzoeken waarmee we effect van de behandeling meten (PROM's) en uw ervaringen (Prams; patiëntervaringsonderzoek d.m.v. Tevredenheidsenquête). Voor een deel voert We Care deze metingen zelf uit. Daarnaast zijn er ook externe partijen betrokken zoals Mediquest. Mediquest ontvangt uw E-mailadres en naam zodat zij de vragenlijst kunnen opsturen. De gegevens uit de vragenlijst worden gepseudonimiseerd verwerkt. Resultaten van de PROM's en Prams worden ook gebruikt om landelijk uitkomsten te vergelijken. We Care verstrekt hiervoor totaalresultaten om analyse uit te voeren en trends zichtbaar te maken.

### ***Interne en externe kwaliteitscontrole***

Onze organisatie wordt elk jaar bezocht door externe visitoren. De visitoren controleren of we aan de kwaliteitseisen voldoen. Inzage in patiëntdossiers maakt deel uit van deze kwaliteitsaudit. De patiëntdossiers worden hierbij gepseudonimiseerd aangeboden. De cliënt kan, voorafgaand aan de intake, via het E-mailadres [info@wecare.health](mailto:info@wecare.health) doorgeven als hij niet akkoord gaat met bovenstaande voorwaarden.

### ***Klachten en geschillen***

Bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris wordt u gevraagd uw klacht zo goed mogelijk te omschrijven. Tevens wordt u gevraagd uw naam, adres- en contactgegevens te noteren, zodat de klachtenfunctionaris met u in contact kan treden. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding en waarborgt uw privacy. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld waarbij de klachtenfunctionaris zich onpartijdig opstelt. Jaarlijks vindt registratie en rapportage over de klachten plaats. Dit gebeurt zonder vermelding van uw persoonlijke gegevens. Voor de afhandeling van klachten of geschillen kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris van We Care of de geschillencommissie een afschrift van uw dossier met

relevante informatie krijgt. Hiervoor vraagt de klachtenfunctionaris of de externe geschillencommissie eerst uw specifieke, schriftelijke toestemming.

### ***Incidenten, calamiteiten en bijzondere situaties***

Voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg is het van belang om onbedoelde gebeurtenissen tijdens het zorgproces, die tot schade aan de patiënt hebben geleid of zouden kunnen leiden ('incidenten'), te melden en te analyseren. Dit noemen we ook het VIM-systeem (Veilig Incidenten Melden).

Wij kunnen met uw toestemming patiëntgegevens beschikbaar stellen die nodig zijn om het incident te onderzoeken. De gegevens in het meldsysteem zijn niet openbaar, ook niet voor de patiënt. De gegevens kunnen alleen gebruikt worden door de personen die het incident behandelen. Het rapport van de bevindingen is voor intern gebruik; de patiënt krijgt geen kopie en heeft geen recht op inzage in dit rapport. U wordt wel geïnformeerd over het incident en de melding daarvan.

Wij zijn verplicht ernstige calamiteiten te melden bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, hiervoor vragen wij geen toestemming. Bij mogelijke uitbraak van infectieziekten zijn wij verplicht uw gegevens door te geven aan de GGD.

Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling zijn wij eveneens verplicht deze te melden.

### ***Wettelijk verplichtingen***

Soms zijn we verplicht om uw persoonsgegevens aan derden te verstrekken. U moet hierbij denken aan de NZa, politie en justitie, de FIOD-ECD. We controleren dan eerst het doel en controleren of deze aan de wet gestelde eisen voldoet.

### ***Marketing en communicatie***

Op onze website maken we enkel gebruik van functionele cookies van Google Analytics, Facebook en Twitter, waarmee we een bewerkersovereenkomst hebben. Er wordt geen informatie met Google gedeeld. Als u onze website bezoekt, registeren we uw IP-adres, bezoekgegevens en cookies. Op de websites van We Care worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. Met deze informatie kunnen we de indeling op onze website verder optimaliseren.

### ***Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens***

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, vanaf 25 mei 2018 betreft dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd.

Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de AP.

De contactgegevens van de AP zijn:  
Hoge Nieuwstraat 8  
2514 EL Den Haag  
070-8888660

## **Veilig**

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft We Care passende technische en organisatorische maatregelen. Het elektronische patiëntendossier Fysiomanager voldoet aan de standaarden voor informatiebeveiliging en is alleen toegankelijk met een persoonlijk wachtwoord en tweefactor authenticatie.

Andere maatregelen die wij treffen zijn:

- Papieren dossiers worden opgeslagen in afgesloten kasten.
- Waar het kan wordt gebruik gemaakt van de volgende uitwisselingssystemen: versleuteld E-mailverkeer via Zivver en Zorgmail en speciale beveiligde apps zoals Siilo.

## **Melden van incidenten**

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

## **Vertrouwelijk**

We gaan ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van We Care is daarom tot geheimhouding verplicht.

## **Hoelang bewaren we uw gegevens?**

We Care bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijnen variëren van 7 tot 20 jaar.

## **Verstrekken aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de behandelovereenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven. Als we persoonsgegevens uitwisselen in kader van uw behandelovereenkomst zal dit meestal gebeuren met:

- Zorgverleners uit de gezondheidszorg of uit het sociaal domein die u ondersteunen of gaan ondersteunen.
- Familie of mantelzorgers

Uw behandelaar zal aan u uitleggen waarom en met wie hij persoonsgegevens wil uitwisselen.

We Care kan ook verplicht zijn persoonsgegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving, op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter, of bij fraude of misbruik. Als dat het geval verleent We Care haar medewerking.

## **Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie**

We Care zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie.

## **Persoonlijk contact met We Care**

Veel contacten tussen u en We Care verlopen telefonisch, via formulieren, E-mail en mogelijk soms via social media. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

## **Wat zijn uw rechten?**

Wanneer We Care persoonsgegevens van u verwerkt, heeft u volgens de geldende regelgeving bepaalde rechten. Uw rechten zullen hieronder worden toegelicht.

### ***Inzage in uw gegevens***

Bent u cliënt van We Care en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van inzage'. We verzoeken u wel specifiek aan te geven welke persoonsgegevens u graag wenst te ontvangen. U kunt bij onze klachtenfunctionaris de werkwijze hiervan opvragen.

### ***Recht op rectificatie***

U heeft het recht om gegevens te rectificeren als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Ook heeft u het recht de gegevens te rectificeren als de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of als uw gegevens in strijd zijn met een wettelijk voorschrift.

Wij zullen de derde(n) die uw gegevens van ons hebben ontvangen op de hoogte stellen van een eventuele rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of van ons onevenredig veel inspanning vraagt.

### ***Recht op gegevenswissing***

Daarnaast heeft u het recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen. Bijvoorbeeld wanneer uw gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze hebben ontvangen, u bezwaar maakt tegen de verwerking of wanneer uw gegevens onrechtmatig door ons zijn verwerkt. We kunnen echter niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we verplicht (kunnen) zijn om bepaalde gegevens van u te bewaren.

### ***Recht op beperking van de verwerking***

Ook heeft u recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Het recht op beperking houdt in dat wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen verwerken en niet mogen wijzigen. Hiervan is sprake indien u de juistheid van de gegevens betwist, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door We Care onrechtmatig is.

### ***Recht van bezwaar***

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door We Care kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

### ***Recht op dataportabiliteit***

Wanneer u zelf uw persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt, heeft u in bepaalde gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat wij uw gegevens op gestructureerde, gangbare en machine leesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt.

***Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?***

Als u gebruik wenst te maken van uw rechten, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via [info@wecare.health](mailto:info@wecare.health). Wij reageren binnen één maand op uw verzoek.

Wij vragen u zich te legitimeren, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Buitensporige verzoeken met betrekking tot het verstrekken van informatie kunnen door ons worden afgewezen. Van buitensporige verzoeken is sprake wanneer u ons bijvoorbeeld meer dan gemiddeld en noodzakelijk benadert met informatieverzoeken.

**Over dit privacy statement**

We Care kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was op 14 mei 2025. De meest recente versie vindt u altijd op [www.wecare.health](http://www.wecare.health).

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement? Neem dan gerust contact met ons op:

We Care  
Mechelenlaan 66A  
5628 VH Eindhoven  
040-2519868  
[info@wecare.health](mailto:info@wecare.health)