

Privacyverklaring Ready For Change

Met deze privacyverklaring informeert Ready for Change je over de persoonsgegevens die worden verwerkt en hoe deze zo goed mogelijk beschermd worden. Deze privacyverklaring beschrijft de verwerking van persoonsgegevens van cliënten, en bezoekers van de Ready for Change-website.

Deze privacyverklaring is van toepassing op Ready for Change B.V., In de privacyverklaring wordt met het gebruik van de naam 'Ready for Change' Ready for Change B.V. bedoeld.

De visie van Ready for Change op privacy

Ready for Change is een GGZ-instelling die gespecialiseerd is in de behandeling van verslavingen bij volwassenen en in het behandelen van volwassenen met een aan verslaving gerelateerde angst- of stemmingsstoornis. Ready for Change is opgericht vanuit het idealisme om diegene die kampt met een verslaving een veilige omgeving te bieden waar behandeling geboden wordt die gericht is op abstinentie en herstel.

Bescherming van jouw privacy in dit proces is de basis van de vertrouwensrelatie die Ready for Change met je aangaat. Je kan dan ook op de zorgvuldigheid en professionaliteit van Ready for Change vertrouwen. Om dit mede te waarborgen zijn binnen Ready for Change een Functionaris Gegevensbescherming en interne privacy ambassadeurs aangesteld. Deze ziet erop toe dat de Ready for Change onder conform de privacywetgeving handelt. Hieronder kan je lezen wat de uitgangspunten van Ready for Change zijn op het gebied van privacybescherming.

Minimale verzameling van persoonsgegevens

Ready for Change verzamelt alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om je als cliënt zo goed mogelijk te helpen. De verzameling van deze persoonsgegevens dient puur voor de uitvoering van de dienstverlening. Er worden dus geen gegevens verzameld voor andere doeleinden. Ready for Change vraagt pas om bepaalde gegevens, zoals persoonsgegevens dat pas in een later stadium verzameld wordt, op het moment dat dat echt nodig is voor de uitvoer van haar taken.

Bescherming van jouw gegevens

Ready for Change doet er alles aan om jouw persoonsgegevens optimaal te beveiligen. Hiervoor onderhoudt zij actief een stelsel van samenhangende informatiebeveiligingsmaatregelen. De NEN7510-norm voor informatiebeveiliging is hierbij richtinggevend. Er is sprake van een continu verbeterproces om op de juiste wijze te reageren om actuele risico's, technische mogelijkheden en wettelijke verplichtingen. Onze

persoonsgegevens worden opgeslagen in sterk beveiligde datacentra binnen Nederland.

Wil je meer weten over de beveiligingsmaatregelen die Ready for Change treft? Voor meer informatie kun je contact opnemen met info@readyforchange.nl.

Ready for Change geeft inzicht

Met de aanmelding bij Ready for Change door jezelf of een zorgverwijzer ontvangt Ready for Change administratieve gegevens en contactgegevens. Vanaf het eerste contact of vanaf de aanmelding wordt er een dossier aangelegd, dat voldoet aan de professionele richtlijnen. Ready for Change vindt het belangrijk dat je inzicht en grip hebt op de gegevens die over je zijn vastgelegd. Wanneer je jouw gegevens wilt inzien of hier iets aan wilt veranderen, kan je dit aangeven bij jouw behandelaar.

Ready for Change luistert

Als je denkt dat Ready for Change gegevens over je heeft of bewaart die zij niet zou mogen hebben, of als je een eerder gegeven toestemming wilt intrekken, kan je dit altijd bespreken met jouw behandelaar. Heb je geen behandelaar? Dan kan je een verzoek sturen naar info@readyforchange.nl.

Wat zijn persoonsgegevens en wat wordt verstaan onder verwerken?

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets over je vertellen, of die met jouw in verband kunnen worden gebracht. Het gaat om gegevens die iets zeggen over jou als persoon. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn jouw naam, jouw adres en je contactgegevens zoals e-mailadres en telefoonnummer. Ook je burgerservicenummer (BSN), je geboortedatum en het IP-adres van jouw computer zijn persoonsgegevens. Ook gegevens die iets over jouw persoonlijkheid vertellen, zoals jouw interesses, zijn persoonsgegevens.

Verder kent de wet nog de categorie bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens over je die extra vertrouwelijk zijn. Voorbeelden van bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over uw gezondheid, ras, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging en politieke voorkeur.

Verwerken

Verwerken is een begrip uit de Europese privacywetgeving (AVG). Verwerken omvat nagenoeg alles wat gedaan kan worden met persoonsgegevens, van verzamelen tot raadplegen en vernietigen. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), artikel 4, beschrijft verwerken als "het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren

(samenbrengen) of combineren, afschermen, wissen en vernietigen van gegevens".

Waarvoor gebruikt Ready for Change persoonsgegevens?

Ready for Change verwerkt alleen persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Persoonsgegevens worden verwerkt voor het behalen van de volgende doelen:

Professionele zorg bieden bij verslavingsproblematiek

Je kan hierbij denken aan bijvoorbeeld:

- Het bieden van een intake
- Het bieden van een ambulante detox
- Het bieden van individuele behandelingen
- Het bieden van groepsbehandelingen

Het doel van deze taken is behandeling van een verslaving en aan verslaving gerelateerde problematiek. Ready for Change voert deze taken uit in opdracht van jou als de partij waar Ready for Change een overeenkomst mee heeft.

Het uitvoeren van kwaliteitstoetsen

- Om de kwaliteit van de werkzaamheden van Ready for Change te verbeteren, delen de professionals van Ready for Change geregeld hun kennis en werkwijzen met collega-professionals. Hierbij worden er incidenteel casussen en dossiers besproken. Voor delen binnen behandelteam (inclusief vervanging en zaakwaarnemer) geldt een vrijstelling. Voor delen buiten het behandelteam gebeurt dit alleen met gegevens die niet op de persoon herleidbaar zijn danwel zullen we jouw nadere toestemming vragen .
- Daarnaast bouwt Ready for Change rapportages op voor interne analyse en verbetering van de dienstverlening. Deze cliëntdossiers bevatten enkel gegevens die niet tot op de persoon herleidbaar zijn. Daardoor geldt het medisch beroepsgeheim van de AVG niet meer: de rapportages bevatten immers geen persoonsgegevens meer.

Kwaliteitstoetsen worden uitgevoerd op basis van de grondslag 'gerechtvaardigd belang', en waar nodig 'expliciete toestemming'. Ready for Change voert kwaliteitstoetsen uit om te voldoen aan haar zorgplicht en om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening hoog te houden.

Telefonie en beeldbellen

Ready for Change kan voor intake of behandeling gebruik maken van telefonie of beeldbellen wanneer het door omstandigheden niet mogelijk is om een fysieke afspraak te maken. Ready for Change maakt

hierbij gebruik van zorgvuldig geselecteerde IT-voorzieningen, zijnde Microsoft Teams en Zoom, conform de aanbeveling AP, LVVP en KNMG zie <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/keuzehulp-privacy-bij-videobel-apps>

Met de leveranciers hiervan worden contractuele afspraken gemaakt op het gebied van privacybescherming en informatiebeveiliging. Waar nodig worden extra maatregelen genomen op het gebied van het verzenden en opslaan van persoonlijke data en beveiliging.

Gebruik van AI en geautomatiseerde verwerking

Ready for Change maakt bij enkele processen gebruik van zorgvuldig geselecteerde AI-technologie om administratieve en ondersteunende taken te verbeteren. Hierbij gaat het onder andere om transcriptiediensten voor verslaglegging en telefonische ondersteuning voor afsprakenbeheer. Deze systemen worden uitsluitend ingezet ter ondersteuning van medewerkers. Er worden géén medische of inhoudelijke behandelbeslissingen genomen door AI-systemen. De zorgverlener behoudt altijd de volledige regie.

Ready for Change maakt voor een deel van de verslaglegging gebruik van, een transcriptiedienst die audio van consulten real-time omzet naar tekst. De zorgverlener controleert en finaliseert het verslag altijd zelf voordat dit wordt opgeslagen in het elektronisch patiëntendossier. Deze transcriptiedienst verwerkt alleen de informatie die tijdens het consult door de zorgverlener en de cliënt wordt besproken en slaat de audio niet op. Deze verwerking ondersteunt zorgvuldig en volledig dossierbeheer.

Voor de administratieve afhandeling van afspraken maakt Ready for Change gebruik van een geautomatiseerde telefoniedienst. Deze voice-AI dienst die cliënten kan bellen voor afspraakherinneringen, terugbelverzoeken en (her)planning. De telefoniedienst verwerkt uitsluitend administratieve gegevens, zoals naam, telefoonnummer, dossier-ID en afspraakinformatie. De telefoniedienst ontvangt géén medische gegevens of behandelinhoud. Deze verwerking heeft als doel de bereikbaarheid te verbeteren, no-shows te verminderen en cliënten tijdig te informeren over hun afspraak.

Ready for Change voert regelmatig wetenschappelijk onderzoek en interne kwaliteitsanalyses uit. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van een professioneel online vragenlijststelsel dat gegevens verwerkt binnen Europese datacenters. De persoonsgegevens die hierbij kunnen worden verwerkt zijn onder andere antwoorden op vragenlijsten en gegevens over het tijdstip van invullen. Waar mogelijk worden gegevens geanonimiseerd. Voor vragenlijsten die niet noodzakelijk zijn voor de behandeling wordt jouw toestemming gevraagd.

Cliëntportaal

Tijdens de behandel fase kan communicatie plaatsvinden via een cliëntportaal. Cliënten kunnen dit cliëntportaal gebruiken via een tweeweg

verificatie. De informatie in het cliëntportaal komt voort uit het persoonlijke elektronisch patiëntendossier. Verslagen van multidisciplinaire overleggen (MDO) zijn niet zichtbaar in het cliëntportaal en worden ook niet verstrekt bij inzage achteraf. Dit omdat deze verslagen interne interpretaties bevatten die niet bedoeld zijn voor directe cliëntinterpretatie. De relevante informatie uit het MDO wordt door de behandelaar teruggekoppeld indien nodig.

Het onderhouden van klantcontacten

Ready for Change wil zichzelf blijven verbeteren en voert daarom klanttevredenheidsonderzoeken uit. Jouw e-mailadres kan gebruikt worden om je een uitnodiging te sturen voor het invullen van een tevredenheidsonderzoek. Je bent niet verplicht om aan deze onderzoeken deel te nemen, maar we stellen het wel zeer op prijs.

Een eventuele klacht behandelen

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over iets dat plaatsvindt binnen de werkzaamheden van Ready for Change. Dan kun je een klacht indienen. Bij de behandeling van jouw klacht gebruikt Ready for Change – voor zover noodzakelijk- je persoonsgegevens om deze klacht te behandelen. Dit geldt ook voor vermoedens van een datalek, waarbij jouw persoonsgegevens mogelijk betrokken zijn.

Evaluatie dienstverlening en financieel beheer

Ready for Change genereert rapportages voor interne analyse om de dienstverlening te evalueren en ten behoeve van het (financieel) beheer van Ready for Change.

Het genereren van rapportages voor interne analyse om onze dienstverlening te evalueren ten behoeve van het (financieel) beheer van Ready for Change wordt uitgevoerd op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang.

Welke persoonsgegevens verzamelt Ready for Change?

Je basisgegevens

Wanneer jij je aanmeldt bij Ready for Change dan zal een medewerker je vragen of er een medisch dossier geopend mag worden. Hierin worden de volgende gegevens vastgelegd:

- NAW-gegevens
- BSN
- Geboortedatum
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Zorgverzekeraar waar je je basisverzekering hebt afgesloten.

Daarnaast creëert Ready for Change voor jou als cliënt een unieke code. In de correspondentie tussen medewerkers van Ready For Change wordt deze code gebruikt om persoonsverwisseling te voorkomen en om te verzekeren dat de juiste personen de juiste informatie ontvangen.

Ready for Change verwerkt ook persoonsgegevens via ondersteunende AI-diensten:

- Real-time audio (wordt niet opgeslagen)
- Transcriptie van consulten
- Door de zorgverlener ingesproken klinische informatie
- Gespreksmetadata

Ready for Change verwerkt ook persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek

- Antwoorden op vragenlijsten
- Contactgegevens

Gegevens over jouw gezondheid

Wanneer je gebruik maakt van de aangeboden intake of behandeling van Ready for Change, dan slaat Ready for Change gegevens op over je gezondheid in het elektronisch patiëntendossier. Dit kan over zowel jouw lichamelijke als over jouw mentale gezondheid gaan. Ready for Change verzamelt deze gegevens om je zo goed mogelijk te adviseren over de juiste behandeling, je de juiste acties te laten uitvoeren en om een dossier op te bouwen dat voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. De zorg begint zodra er een zorgtraject geopend wordt. Een zorgtraject wordt geopend wanneer een zorgverlener voor de eerste keer zorg levert. Dat kan zowel face-to-face zijn als via beeldscherm.

Ready for Change heeft een strikt autorisatiemodel als het gaat om de toegang tot persoonsgegevens die binnen het elektronisch patiëntendossier zijn opgeslagen. Dat betekent dat deze gegevens alleen kunnen worden ingezien door medewerkers van Ready for Change die deze gegevens nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak.

Medische gegevens zijn alleen in te zien zijn door geautoriseerde behandelaren. Daarnaast hebben bepaalde medewerkers van Ready for Change toegang tot deze gegevens voor het uitvoeren van hun taken. Al deze houden zich aan de Gedragscode Informatiebeveiliging.

Voorbeeld van medische gegevens zijn: diagnose, medicijngebruik, medische voorgeschiedenis. Voorbeelden van gezondheidsgegevens zijn: middelengebruik, rookgedrag, seksuele leven (secundaire diagnose), strafrechtelijk verleden (risico inventarisatie), woonvorm, leefsituatie, opleidingsniveau, land van herkomst et cetera.

Het burgerservicenummer

Het Burgerservicenummer (BSN) wordt bij het aanmelden gevraagd om te kunnen controleren of je een geldige basisverzekering hebt. Om

persoonsverwisseling te voorkomen is Ready for Change bij wet verplicht om je BSN te gebruiken in de communicatie met andere zorginstellingen, zoals de huisarts en met instanties zoals verzekeraars, laboratoria en apotheek.

Je gebruik van de Ready for Change-website

Als jij gebruik maakt van de website van Ready for Change, dan slaat Ready for Change gegevens van je op. Bijvoorbeeld jouw IP-adres, gegevens over je bezoek aan de website en het apparaat waarmee de website bezocht is. Meer informatie kan je vinden in de cookieverklaring onderaan deze pagina.

Van wie ontvangt Ready for Change persoonsgegevens?

Ready for Change ontvangt gegevens voornamelijk van jou. Er worden geen gegevens verzameld uit openbare bronnen. Als je cliënt bent, is het wel mogelijk dat Ready for Change gegevens over jou ontvangt van een van onderstaande partijen.

De verwijzer

Een verwijzer, meestal je huisarts, kan je aanmelden bij Ready for Change. De verwijzer geeft een doorverwijzing waarop zaken die zijn wettelijk zijn vastgelegd. De doorverwijzing kan op papier aan jou verstrekt worden of digitaal aan Ready For Change via Zorgdomein. Voor de verwijzer je aanmeldt, heeft deze je toestemming nodig. Een verwijzing kun je ook krijgen van een bedrijfsarts, een arts uit het ziekenhuis of een andere ggz-instelling.

Partijen waar Ready for Change mee samenwerkt

Ready for Change werkt samen met andere partijen, waaronder een laboratorium in het kader van urine onderzoeken en ggz-instellingen met een klinische detoxafdeling . Het is mogelijk dat Ready for Change - met jouw toestemming - gegevens ontvangt van en verstrekt aan deze zorgprofessionals.

Met welke partijen deelt Ready for Change persoonsgegevens?

Bij de activiteiten van Ready for Change kunnen verschillende partijen betrokken zijn. Dit zijn bijvoorbeeld andere behandelaren waarmee Ready for Change samenwerkt bij de dienstverlening en externe partijen die vanwege wettelijke verplichtingen geïnformeerd moeten worden. Deze partijen zien alleen jouw persoonsgegevens als zij dit nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak en wanneer dit wettelijk toegestaan is. Ready for Change deelt nooit medische informatie met andere partijen zonder jouw toestemming, tenzij er een wettelijke verplichting of gerechtelijke uitspraak aan ten grondslag ligt.

De (ingehuurde) behandelaar

Behandelaren zijn medisch en/of klinisch geschoolde professionals die werken bij Ready for Change in het kader van jouw behandeling. Soms huurt Ready for Change een externe behandelaar in, die dan tijdelijk werkt in opdracht van Ready for Change. Ook kan een behandelaar op inleen-detacheringsbasis werken in opdracht en onder leiding van Ready for Change. Afspraken met deze behandelaren worden vastgelegd in een inleenovereenkomst.

Een GGZ-instelling of huisarts

Meestal verwijst een huisarts je door naar Ready for Change. Maar het komt ook voor dat een andere arts dit doet, bijvoorbeeld een behandelaar uit een andere ggz-instelling. Ready for Change informeert jouw huisarts of andere doorverwijzer over de gestelde diagnose en het behandeltraject en informeert deze tevens aan het eind van jouw behandeling. Voorzover dit medische gegevens C betreft doen wij dit niet zonder jouw toestemming.

Externe partijen

Een externe behandelaar

Het kan voorkomen dat Ready for Change niet de volledige behandeling kan uitvoeren. Dat komt voor wanneer je geïndiceerd wordt voor een klinische detoxificatie. Wanneer Ready for Change je doorverwijst naar een externe behandelaar voor een klinische, verstrekt Ready for Change deze behandelaar gegevens over je die hij nodig heeft. Dit gebeurt alleen met jouw expliciete toestemming.

Wil je weten welke gegevens wij delen met de andere ggz-instelling?

Vraag dit dan aan je behandelaar. Deze gegevens kunnen per cliënt verschillen, afhankelijk van jouw hulpvraag

Overheidsinstanties

Ready for Change verstrekt persoonsgegevens aan overheidsinstanties wanneer dit noodzakelijk is voor de wettelijke taken van deze instanties, of wanneer er sprake is van een vitaal belang (voor jou of voor iemand anders) Indien dit gebeurt, dan zal hier altijd toestemming voor gevraagd worden.

Als de wet wordt overtreden of als er hier een vermoeden van is, kan Ready for Change ervoor kiezen om overheidspartijen te informeren. Als er (mogelijke) fraude wordt gepleegd, kan er aangifte worden gedaan bij de politie. Als er een vermoeden is dat kinderen negatief betrokken zijn bij bepaalde situaties, kan Ready for Change een vertrouwensarts of – instantie, zoals Veilig Thuis informeren.

De zorgverzekeraar

Alle zorg die Ready For Change levert valt onder de basisverzekering van je zorgverzekering. De zorgverzekeraar ontvangt bij de declaratie jouw BSN en informatie over de aard van de behandeling, deze informatie heet een Diagnose Behandel Combinatie (DBC), zodat de vergoeding kan worden

uitgekeerd. Een zorgverzekeraar mag nooit meer informatie opvragen dan strikt noodzakelijk is voor het vergoeden van een declaratie.

De Nederlandse Zorgautoriteit

Vanaf 1 juli 2023 moeten ggz-instellingen de gegevens met betrekking tot de zorgvraagtypering aanleveren aan de NZa. Deze gegevens moeten bijdragen aan een toegankelijke en betaalbare ggz. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft deze aanlevering goedgekeurd

Andere bedrijven, als je daarom vraagt

Contactpersonen, zoals naasten of bewindvoerders mogen informatie over de behandeling opvragen wanneer jij daar expliciete toestemming voor hebt gegeven.

Als je dat wilt, kan Ready for Change in specifieke gevallen informatie uitwisselen met andere partijen. Bijvoorbeeld je werkgever of een arts die voor jou een second opinion doet of een advocaat. Dit gebeurt alleen als jij daar om vraagt, met jouw expliciete toestemming. Voor het uitwisselen van informatie met andere partijen kan je contact opnemen met je behandelaar. Heb je geen behandelaar (meer)? Stuur dan een verzoek naar info@readyforchange.nl.

Ready for Change werkt samen met gespecialiseerde dienstverleners die persoonsgegevens verwerken om onze zorg te ondersteunen:

- Ten behoeve van het ondersteunen bij transcriptie van consulten en verslaglegging.
- Ten behoeve van het ondersteunen bij administratieve telefonie en afspraakbeheer.
- Ter ondersteuning van vragenlijsten, wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsonderzoek.

Deze partijen verwerken uitsluitend persoonsgegevens in opdracht van Ready for Change en binnen vooraf afgesproken kaders. Alle verwerkers zijn contractueel gebonden aan geheimhouding, beveiligingsverplichtingen en de eisen van de AVG.

Overige partijen waarmee Ready for Change samenwerkt

Om te zorgen dat Ready for Change zo effectief en efficiënt mogelijk te werk gaat, zijn sommige diensten uitbesteed aan andere bedrijven. Hierbij kan je denken aan datacentra, archiefbeheerders, bedrijven die software aanbieden, zoals het elektronisch patiëntendossier, het cliëntenportaal en ROM vragenlijsten en web designers. Het genereren van rapportages voor interne analyse ten behoeve van het (financieel) beheer van Ready for Change. Tot slot zijn er partijen die inzage krijgen in gegevens in het kader van certificeringstrajecten, dit wordt altijd eerst aan jou gevraagd en jouw toestemming hiervoor wordt schriftelijk vastgelegd.

Deze externe partijen zijn met zorg geselecteerd. Ready for Change eist van hen dat zij net zo zorgvuldig met privacygevoelige gegevens omgaan als Ready for Change zelf.

Daarnaast kan Ready for Change ook informatie delen met derde partijen in het kader van wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek (inclusief stage opdrachten). In dat geval zorgt Ready for Change ervoor dat de gegevens niet naar cliënten te herleiden zijn. In dat kader kan Ready For Change informatie delen met Overheidsinstanties en collectieve branche organisatie (zoals CBS, Nederlandse Zorgautoriteit, GGZ Nederland en Verbond van Verzekeraars) in het kader van wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek voor niet commerciële doeleinden overeenkomstig art 24 AVG. Hetzelfde geldt voor stage opdrachten van Ready for Change medewerkers. Uitgangspunt hiervoor is in beginsel jouw toestemming danwel dat de persoonsgegevens niet op enig wijze- direct of indirect- herleidbaar zijn. Bij wijze van uitzondering is het mogelijk indien dat in alle redelijkheid niet meer mogelijk of gevegd kan worden, om zonder Toestemming in kader van het Algemeen Volksgezondheidsbelang, mits de persoonsgegevens niet direct, maar hooguit indirect herleidbaar zijn naar een individu . Zie pag 101 art 5.11

[https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/knmg-publicaties/knmg-publicaties/knmg-publicaties/omgaan-met-medische-gegevens.htm](https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/knmg-publicaties/knmg-publicaties/knmg-publicaties/knmg-publicaties/omgaan-met-medische-gegevens.htm)

Ready for Change houdt een overzicht bij van de partijen met wie zij samenwerkt in het Register Gegevensverwerking. Op verzoek kan een afschrift daarvan worden toegezonden.

Zo zorgt Ready for Change voor jouw persoonsgegevens

De belangrijkste informatiebeveiligingsmaatregelen binnen Ready for Change

Ready for Change besteedt veel aandacht aan de beveiliging van jouw persoonsgegevens. Op regelmatige basis vinden risicoanalyses plaats en wordt gekeken naar nieuwe technologische mogelijkheden of bedreigingen. Ook toetsen we de werking van ons stelsel van informatiebeveiliging. Wij hanteren de NEN 7510-norm en richtlijnen voor informatiebeveiliging.

Het uitgangspunt van Ready for Change is om persoonsgegevens alleen op te slaan in Nederland subsidiair de Europese Economische Ruimte (EER). Mocht er ooit alsnog informatie worden opgeslagen buiten de EER, dan gebeurt dit pas als Ready for Change heeft vastgesteld dat er sprake is van een beschermingsniveau dat in lijn is met de vereisten van de Privacywetgeving.

Doet er zich - ondanks alle maatregelen - toch een datalek of informatiebeveiligingsincident voor? Dan komt Ready for Change direct in

actie om de oorzaak te analyseren, de schade te beperken en de belanghebbenden hierover te informeren.

Bewaartermijnen binnen Ready for Change

Ready for Change houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen. Wanneer er geen wettelijke bewaartermijn is, bewaart Ready for Change gegevens niet langer dan voor het uitvoeren van de taak nodig is.

- Wettelijk is Ready for Change verplicht medische dossiers 20 jaar te bewaren, vanaf de dag van de laatste wijziging in het dossier (of langer indien er een claim of rechtszaak loopt) danwel zoveel korter als Betrokkene vernietiging heeft ingeroepen).
- E-mails vanuit Zorgdomein die een verwijfsbrief bevatten worden maximaal 9 maanden bewaard.
- E-mails worden maximaal 6 maanden bewaard na ontvangst tenzij noodzaak is om langer te bewaren.

Bewaartermijnen van overige zaken staan opgenomen in ons protocol Bewaartermijnen.

Gebruik maken van jouw rechten

Wil je weten welke persoonsgegevens Ready for Change van je heeft? Wil je bepaalde gegevens laten corrigeren of over laten dragen? Of wil je onderdelen uit jouw (medisch) dossier laten vernietigen of je gehele dossier uit de administratie laten verwijderen?

Als je gebruik kunt en wil maken van je rechten, kun je een verzoek sturen naar info@readyforchange.nl of het verzoek indienen bij je behandelaar. Ready for Change zal aan dit verzoek voldoen, mits de regiebehandelaar zwaarwegende redenen heeft om niet op het verzoek in te gaan. Slechts in uitzonderlijke gevallen mag Ready for Change dit niet. Je ontvangt dan een schriftelijke toelichting.

Voordat Ready for Change je verzoek in behandeling neemt, zal zij je identiteit vaststellen. Dit kan door een bezoek aan de behandelaar te brengen of in bepaalde situaties met een kopie ID. Door de adviseur Beleid en Kwaliteit zal er ook altijd een verificatie plaatsvinden na aanleiding van uw verzoek.

Als (een deel) van je persoonsdossier uit het medisch dossier worden gecorrigeerd of verwijderd, wordt hiervan een aantekening gemaakt. Jouw behandelaar kan je verder vertellen over de mogelijkheden en gevolgen die je verzoek kunnen hebben op het vervolg van jouw behandeling.

Welke rechten heb je als het gaat om de verwerking van jouw persoonsgegevens?

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming staat beschreven welke rechten je hebt als persoon. Kort samengevat zijn dat de volgende rechten:

- **Het recht op inzage.** Je mag jouw dossier en overige registraties van jouw persoonsgegevens opvragen bij Ready for Change en zelf inzien. Bij inzage in het dossier worden MDO-verslagen niet verstrekt, om misinterpretatie te voorkomen. De inhoud van deze overleggen wordt door de behandelaar besproken met de cliënt indien dit relevant is voor de behandeling.
- **Het recht op rectificatie en aanvulling.** Is informatie onvolledig of onjuist? Dan kan je dit laten aanvullen en/of corrigeren.
- **Het recht op beperking van verwerking.** Dit houdt in dat Ready for Change (tijdelijk) je gegevens niet mag verwerken.
- **Het recht op bezwaar.** Wil je dat bepaalde gegevens die Ready for Change van je heeft, niet verwerkt worden? Dan kan je daar bezwaar tegen maken.
- **Het recht op dataportabiliteit.** Dit betekent dat je de persoonsgegevens die je met Ready for Change gedeeld hebt, ten alle tijden kunt ontvangen in een machineleesbaar formaat, zodat je deze kunt overdragen aan derde partijen.
- **Het recht op vernietiging van jou (medisch) dossier of persoonsgegevens** (het recht om vergeten te worden). Dit betekent dat alle persoonsgegevens die je vernietigd wilt hebben, verwijderd worden, zolang dit niet in strijd is met de wettelijke verplichtingen waar Ready for Change aan dient te voldoen.

Daarnaast heb je als cliënt onder de AVG, WGBO en de WABPVZ **het recht op een kosteloos elektronisch inzage en/of elektronisch afschrift.** Dit houdt in dat je kosteloos een elektronisch afschrift kunt opvragen van verwerkte persoonsgegevens die Ready for Change van jou heeft (inclusief de log filing zodat je kunt zien met wie de persoonsgegevens gedeeld zijn, c.q. wie allemaal toegang/inzage heeft gehad). Ready for Change zal aan je verzoek op een recht op elektronisch afschrift voldoen, tenzij de privacy van een ander persoon zwaarder telt dan jouw recht op afschrift.

Jouw rechten onder de AVG en andere wetten

Ready for Change houdt zich niet alleen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, maar ook aan andere wetten. Zo is Ready for Change bijvoorbeeld verplicht om medische gegevens twintig jaar lang te bewaren. Het kan dus zijn dat je je beroept op een recht onder de AVG of de WGBO, maar dat Ready for Change dit verzoek moet afwijzen, omdat het in strijd is met een andere wet. Ready for Change zal je hiervan altijd op de hoogte brengen. Als je verzoek deels ingewilligd kan worden, maar ook voor een deel niet, zal Ready for Change je hier ook over informeren.

Wat kan er fout gaan met jouw persoonsgegevens?

Ready for Change gaat zo zorgvuldig mogelijk om met jouw persoonsgegevens. Er worden niet meer persoonsgegevens verzameld dan nodig en er wordt gezorgd voor een zo goed mogelijke beveiliging van deze gegevens. Dat neemt niet weg dat er toch iets mis kan gaan. Ready

for Change is zich bewust dat jouw persoonsgegevens dan bij derden kunnen belanden, die niet over deze gegevens zouden mogen beschikken. Bij persoonsgegevens kan dit in extreme gevallen leiden tot stigmatisering of uitsluiting. Als het gaat om identificatiegegevens, zoals naam, geboortedatum en BSN, kan je het risico lopen op identiteitsfraude. Je contactgegevens, met name een e-mailadres, kunnen door een onbevoegde ontvanger worden misbruikt voor spam- of phishingactiviteiten. Voor Ready for Change is dat reden om bijzonder veel aandacht te besteden aan de beveiliging van jouw persoonsgegevens.

Een klacht indienen

Ben je van mening dat Ready for Change niet correct met jouw persoonsgegevens is omgegaan? Of ben je ontevreden over de dienstverlening van Ready for Change? Dan kan je een klacht indienen door een e-mail te sturen naar klachten@readyforchange.nl.

Andere vragen over privacy

Neem dan contact op met info@readyforchange.nl of met jouw specifieke contactpersoon binnen Ready for Change.

Heb je een vraag of klacht over structurele tekortkomingen bij Ready for Change op het gebied van privacybescherming? Dan kun je een bericht sturen aan onze privacy ambassadeur. Dat kan via klachten@readyforchange.nl. Ook kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan pas nadat je de klacht aan Ready for Change hebt voorgelegd.

Wanneer is Ready for Change verwerkingsverantwoordelijke of verwerker?

Ready for Change als verwerkingsverantwoordelijke

Ready for Change is voor haar gehele dienstverlening degene die het doel en de middelen van de verwerking bepaalt. Zij is daarmee zelfstandig verantwoordelijke voor de gehele dienstverlening (en geen verwerker).

Ready for Change als verwerker

Momenteel zijn er geen taken die Ready for Change uitvoert in de rol van verwerker. Ready for Change kan wel andere partijen inhuren die persoonsgegevens verwerken in de rol van subverwerker of zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Deze partijen mogen alleen persoonsgegevens verwerken voor de taken waarvoor Ready for Change deze partijen inhuurt.

Informatie voor websitebezoekers

Als je gebruik maakt van de website van Ready for Change, worden er persoonsgegevens van je verwerkt.

Voor welke doeleinden worden er op de website persoonsgegevens verwerkt?

Als u via het contactformulier contact zoekt of via een informatieformulier extra informatie aanvraagt

Als je een contact- of informatieformulier invult op de Ready for Change-website, verwerkt Ready for Change de volgende persoonsgegevens van je:

- Voor- en achternaam
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Het doel hiervan is om contact met je te zoeken of vraag te kunnen beantwoorden. De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor een goede afhandeling van je verzoek.

Informatie voor bezoekers van onze behandellocatie

Wanneer je onze behandellocatie bezoekt, dan zie je dat er een camera hangt. Er worden géén opnames gemaakt van de beelden en deze worden niet opgeslagen. De camera's hangen er enkel met als doel om de bezoeker een veilige toegang te verschaffen en contact te leggen met de bezoeker alvorens deze de behandellocatie betreedt.

Cookie statement

Ready for Change maakt gebruik van cookies op haar website en de portaalsystemen. Cookies maken het voor de website en portaalsystemen mogelijk om computers te herkennen. Dit vergemakkelijkt het gebruik van deze diensten: dankzij cookies worden instellingen onthouden, werken formulieren en video's op de website en krijgt Ready for Change inzicht in wat wel en niet werkt. De website van Ready for Change gebruikt de volgende cookies:

Non intrusieve cookies

(geen Toestemming Betrokkene nodig, enkel informeren):

Cookies die ervoor zorgen dat de website functioneert

Strikt noodzakelijke functionele cookies zorgen ervoor dat de website naar behoren functioneert. Dit zijn cookies die nodig zijn voor de werking van onze website. Zij bevatten bijvoorbeeld cookies die jou in staat stellen aan te melden op veilige gebieden van onze website of gebruik te maken van een winkelwagen, om een account aan te maken (zoals "taalcookies" en "session cookies"). Dit zijn kleine bestanden die naar de browser van de Gebruiker worden gestuurd en op de pc van de Gebruiker worden opgeslagen. Dergelijke cookies onthouden onder meer de taalinstellingen en persoonlijk voorkeur van de Gebruiker. Dergelijke cookies hebben als doel om de Website gebruiksvriendelijker te maken door het gedrag van de Gebruiker bij te houden en bepaalde Gebruikersvoorkeuren op te slaan. Deze cookies kan je niet weigeren zonder de werking van de website te beïnvloeden. Daarom staan deze cookies standaard aan. Je kunt deze

cookies blokkeren of verwijderen door jouw browserinstellingen te wijzigen.

Als je liever geen cookies wilt accepteren, laten de browsers je toe om:

1. je browserinstellingen te wijzigen om je op de hoogte te brengen wanneer je een cookie ontvangt, waardoor je kunt kiezen of je deze al dan niet wilt accepteren;
2. bestaande cookies uit te schakelen; of
3. je browser in te stellen om eventuele cookies automatisch te weigeren.

Houd er rekening mee dat als je cookies uitschakelt of weigert, sommige functies en diensten op onze websites mogelijk niet goed werken omdat we je niet kunnen herkennen en je niet kunnen koppelen aan jouw account(s). Daarnaast kunnen de aanbiedingen die wij je aanbieden wanneer je ons bezoekt, minder relevant of aangepast aan jouw interesses zijn.

Cookies om de prestaties van de website te verbeteren

Voorkeurscookies worden gebruikt om de prestaties en functionaliteit van de website te verbeteren. Ze zijn niet essentieel om de website te kunnen gebruiken, maar het kan zijn dat bepaalde onderdelen minder goed functioneren. Bijvoorbeeld het invullen en verzenden van een contactformulier. Daarom staan deze cookies standaard aan. Je kunt deze cookies blokkeren of verwijderen door jouw browserinstellingen te wijzigen. Voor uitleg hoe je dit kan bewerkstelligen, zie hierboven

Cookies om het websitegebruik te analyseren

Analytische cookies verzamelen informatie die Ready for Change gebruikt om te begrijpen hoe de website wordt gebruikt om de prestaties ervan te controleren. Daarnaast helpen deze cookies Ready for Change om de website aan te passen en jouw gebruikerservaring te verbeteren. We kunnen deze gegevens ook gebruiken om rapporten samen te stellen om ons te helpen analyseren hoe de website wordt gebruikt, wat de meest voorkomende problemen zijn en hoe we de website kunnen verbeteren; Dergelijke analytische cookies worden geanonimiseerd en zijn niet traceerbaar naar een persoon c.q. niet privacy gevoelig) en de verkregen informatie wordt niet gedeeld met derden. Daarnaast gebruikt Ready for Change cookies voor het verzamelen van statistische gegevens over het bezoek van de Website Analytische cookies worden geplaatst met het programma Google Analytics (eigendom van Google) of met Matomo. Met deze partijen is een overeenkomst gesloten. Er zijn daarnaast aanvullende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat jouw privacy beschermd blijft. Zo ontvangen deze bedrijven niet uw gehele ip-adres.

- Overigens zijn beide bovenstaande soorten van cookies conform de wet vrijgesteld van de voorafgaandelijke Toestemming van de Gebruiker.

Intrusieve cookies

Traceer en marketing cookies (inclusief cookies van derden) (voor marketing- en social media-doeleinden)

Deze soort cookies vereisen nadere Toestemming Betrokkene

Met traceer- en marketing cookies kan uw surfgedrag gemonitord worden (door Ready for Change) en kunnen we terugkerende bezoekers aan onze sites herkennen. Door een anonieme, willekeurig gegenereerde identificatie te vergelijken, houdt een traceercookie bij waar gebruikers van onze websites vandaan komen, welke zoekmachine ze hebben gebruikt, op welke link ze hebben geklikt, welke zoekwoorden ze hebben gebruikt en waar ze zich bevonden toen ze de website openden. Door deze gegevens te volgen, kunnen wij onze website verbeteren. Hierdoor kan Ready for Change zorgen dat je advertenties getoond worden op basis van jouw interesses en surfgedrag. Daarnaast voorkomen deze cookies dat je constant dezelfde advertentie te zien krijgt. Ook kunnen deze cookies ervoor zorgen dat de inhoud van de Ready for Change website wordt gedeeld op social media.

Bovenop het voorgaande zal Ready for Change het gebruik van “cookies van derden” die niet op verzoek van de Gebruiker worden gevraagd en die na wisacties blijven bestaan zoveel als mogelijk vermijden, en indien dat in uitzonderlijke gevallen toch plaats heeft zal Ready For Change, de nadere ondubbelzinnige voorafgaande toestemming van de Gebruiker vragen.

Traceer/marketing cookies vereisen jou uitdrukkelijk voorafgaande Toestemming en zelfs al heb je toestemming verleent, kan je deze traceer cookies nog steeds te allen tijde blokkeren of verwijderen door jouw browserinstellingen te wijzigen. Hoe je deze cookies kan blokkeren of verwijderen, zie hierboven.

Overig

De portaalsystemen van Ready for Change gebruiken alleen cookies die noodzakelijk zijn voor een goede werking van het portaal. Deze cookies onthouden bijvoorbeeld dat je hebt ingelogd, zodat je niet bij elke nieuwe actie opnieuw jouw inloggegevens hoeft in te vullen.

Verder kan een onderscheid gemaakt worden tussen cookies die per sessie worden gebruikt (elke keer dat je een website bezoekt en nadat je deze verlaat verlopen ze) en cookies die gedurende een bepaalde periode op jouw apparaat worden opgeslagen (soms voor een paar uur, soms voor een

jaar of langer) en die niet verwijderd worden wanneer de browser afgesloten wordt.

De programmatuur van Ready for Change is zodanig ingericht, dat deze cookies niet voor andere doeleinden kunnen worden gebruikt. Cookies tasten het systeem van de Gebruiker niet aan en beschadigen evenmin de files van de Gebruiker.

Bewaartermijnen voor websitebezoekers

Wanneer je een formulier invult op de website, wordt deze verzonden naar een mailbox. Deze mailbox is toegankelijk voor medewerkers van het bedrijfsbureau van Ready for Change en zij nemen vervolgens contact met jou op. Deze formulieren worden maximaal 6 maanden bewaard na afhandeling, tenzij er tussendoor opnieuw toestemming wordt gegeven.

Over deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring is van toepassing op Ready for Change B.V.

Deze versie is gemaakt op 19 maart 2026. Ready for Change kan deze privacyverklaring (inclusief cookiestatement) te allen tijde en om welke reden dan ook aanpassen (bijvoorbeeld als we onze site aanpassen of als de regels rond privacy en/of cookies veranderen). Wij raden je daarom aan deze Privacyverklaring (inclusief cookie statement) periodiek te bekijken. Wijzigingen in de Privacyverklaring zullen van kracht worden en gelden voor de verzamelde informatie vanaf de datum dat Ready for Change de herziene Privacy verklaring op de website plaatst. Wanneer we vereist zijn via toepasselijke wetten inzake gegevensbescherming om jou toestemming te vragen voor veranderingen met betrekking tot het gebruik van uw persoonlijke gegevens in onze bijgewerkte privacyverklaring, dan zullen wij dit doen.