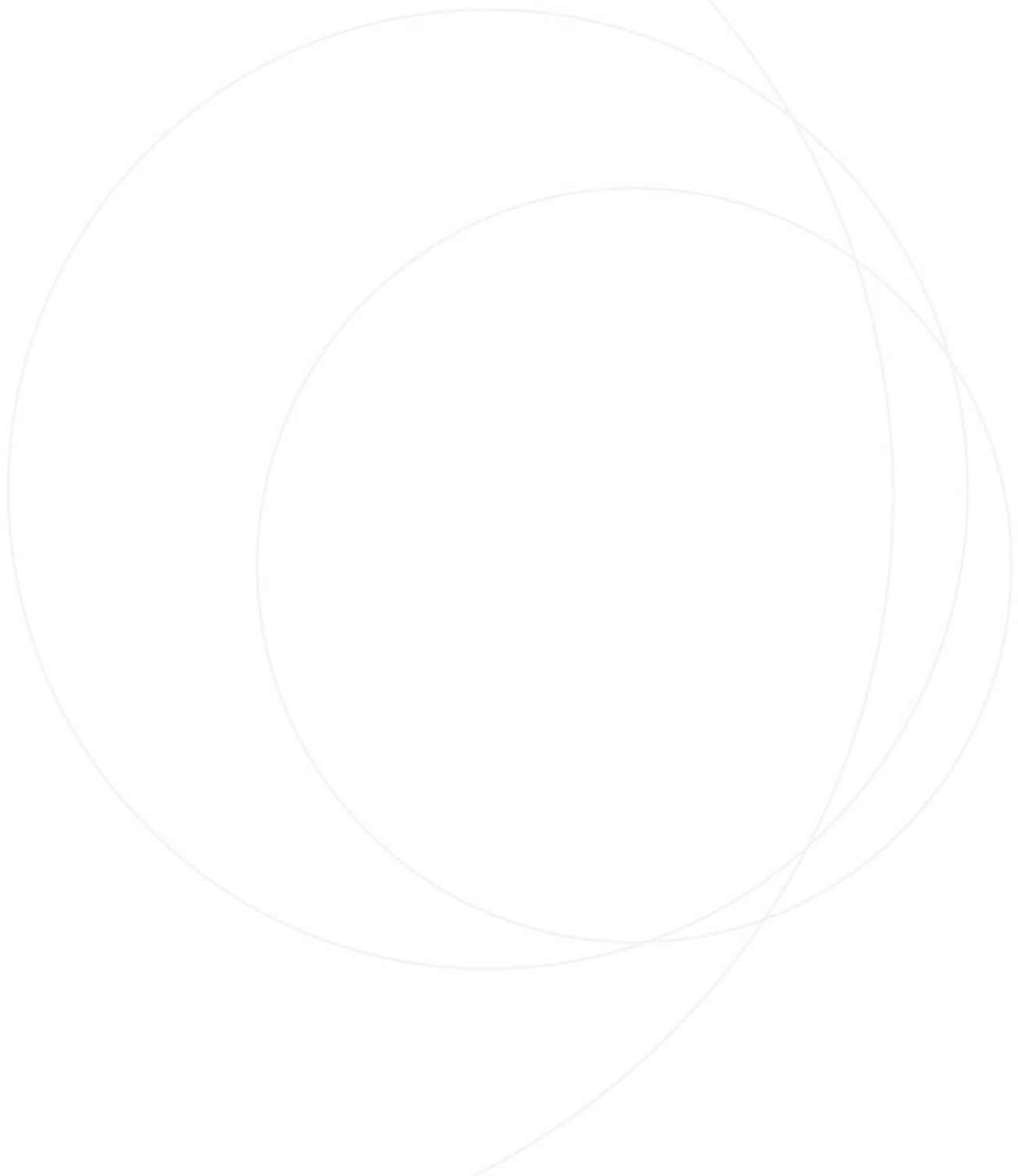




# Privacy Statement Beter voor klanten

Versie 2.0 - 9 december 2019



## Inhoudsopgave

1 Beter en uw persoonsgegevens .....	3
2 Voor wie is dit Privacyreglement bedoeld? .....	3
3 Wat zijn persoonsgegevens? .....	3
4 Op basis waarvan verwerken wij uw persoonsgegevens? .....	3
5 Waarvoor gebruikt Beter uw persoonsgegevens? .....	4
6 Wanneer verwerken wij uw persoonsgegevens? .....	4
7 Andere partijen.....	6
8 Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens? .....	6
9 Welke rechten heeft u? .....	6
10 Overdracht van medisch dossier bij wisseling arbodienstverlener .....	7
11 Beveiliging van uw persoonsgegevens.....	7
12 Uw persoonsgegevens buiten Europa .....	7
13 Heeft u een vraag of klacht ?.....	7
14 Wijziging van het Privacyreglement .....	8

## 1 Beter en uw persoonsgegevens

Beter (juridische naam ABN AMRO Arbo Services B.V.) is een onafhankelijk gecertificeerde Arbodienst. Wij zijn gevestigd aan de Hogehilweg 21, 1101 CB, Amsterdam, Nederland en geregistreerd in het Handelsregister van Amsterdam onder nummer 34191487.

In dit Privacy Statement leest u hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

U mag erop vertrouwen dat wij dat op een zorgvuldige manier doen. Binnen Beter worden medische persoonsgegevens alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een (arbeids-)overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. Wij beschikken over de volledige ISO-certificering voor informatiebeveiliging en arbodienstverlening.

In het verzuimproces informeren wij de werkgever over wat een werknemer wel en niet (meer) kan, of er passend werk kan worden verricht, hoe lang het herstel naar verwachting duurt en of er extra activiteiten nodig zijn om het herstel en de terugkeer naar het werk te bespoedigen. Beter koppelt geen (medisch) inhoudelijke informatie terug aan de werkgever, die herleidbaar is tot een individuele medewerker.

Wij hebben binnen ons bedrijf een functionaris voor de persoonsgegevensbescherming. De contactgegevens vindt u onderaan dit Privacy Statement.

## 2 Voor wie is dit Privacy Statement bedoeld?

Heeft uw werkgever een contract met ons of bent u zelf klant? Heeft u interesse getoond in een bepaalde dienst door bijvoorbeeld een aanvraag te doen of onze website te bezoeken? Dan gebruiken wij uw persoonsgegevens en geldt dit Privacy Statement voor u.

## 3 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over u. De bekendste persoonsgegevens zijn naam, (email-) adres, leeftijd en geboortedatum. Ook uw bankrekening, telefoonnummer, IP-adres en uw BSN-nummer zijn persoonsgegevens. Een speciaal soort persoonsgegevens zijn de categorieën bijzondere persoonsgegevens. Een relevant voorbeeld hiervan zijn persoonsgegevens over uw gezondheid. Daarvoor gelden extra waarborgen zoals beperkte toegangsrechten.

## 4 Op basis waarvan verwerken wij uw persoonsgegevens?

Er moet een wettelijke grondslag zijn voor de verwerking van de persoonsgegevens. Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens mogen gebruiken als één of meer van de volgende grondslagen van toepassing zijn:

### **Overeenkomst**

Beter gebruikt uw persoonsgegevens indien deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstenovereenkomst of zorgovereenkomst.

### **Wettelijke verplichting**

Als er een wettelijke verplichting is, moet Beter persoonsgegevens verstrekken aan bijvoorbeeld overheidsorganisaties. Dat kan het geval zijn bij onderzoek naar bedrijfsprocessen of naar bepaalde personen. Bijv. op basis van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, hierna WBGO, verwerken wij persoonsgegevens in geval van behandeling of begeleiding (preventief of vanuit verzuim).

### **Gerechtvaardigd belang van Beter of van anderen**

Wij mogen uw persoonsgegevens gebruiken als Beter daar zelf of een derde een belang bij heeft. Dat heet een gerechtvaardigd belang. Het belang van Beter of een derde om uw persoonsgegevens te gebruiken, moet wel zwaarder wegen dan uw recht op privacy. We wegen alle belangen af. Zo beschermen wij bijvoorbeeld eigendommen en persoonsgegevens van u, van ons en die van anderen. Voor de veiligheid kunnen wij camera opnames maken bij onze kantoren.

## **5 Waarvoor gebruikt Beter uw persoonsgegevens?**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om onze dienstverlening en ons bedrijf zo goed, betrouwbaar en efficiënt mogelijk te laten zijn. Daarbij horen de volgende doelen:

1. **Overeenkomst.** Het uitvoeren van dienstverlening (een zorgovereenkomst of dienstenovereenkomst).
2. **Onderzoek.** We onderzoeken binnen Beter de klanttevredenheid en oorzaken van fouten en risico's in onze processen. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd en of processen aansluiten bij uw wensen. Zo kunnen we klachten in de toekomst mogelijk voorkomen en processen optimaliseren. Wij onderzoeken trends en relaties tussen bijv. verzuim, oorzaken en interventies.
3. **Relatiebeheer.** Om goed contact met u te onderhouden verwerken wij uw persoonsgegevens. Zo kunnen wij u informeren of eventuele vragen beantwoorden.
4. **Marketingberichten.** Als u zich hiervoor expliciet heeft aangemeld, ontvangt u informatie en nieuwsberichten die bij u passen.
5. **Maatschappelijke verantwoordelijkheid en wettelijke verplichtingen.**  
Bijv. voor het melden van beroepsziektes aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekte of melding van misstanden aan de Inspectie SZW.
6. **Wetenschappelijk onderzoek.**  
We kunnen persoonsgegevens anonimiseren voor wetenschappelijk onderzoek. Anoniem houdt in dat de persoonsgegevens niet direct of indirect tot individuele personen herleidbaar zijn.

## **6 Wanneer verwerken wij uw persoonsgegevens?**

### **Bij het aanleggen van een medisch dossier**

Bij het eerste contact tussen een medewerker en de (bedrijfs)arts - voor preventief spreekuur, dan wel verzuimspreekuur- zal de (bedrijfs)arts het BSN vragen. Dit is nodig en verplicht voor het aanmaken van het medisch dossier (WBGO en de regels van de KNMG - Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst, omgaan met medische gegevens 2018).

Op sommige spreekuur locaties dient de medewerker zich te legitimeren i.v.m. het toegangsbeleid.

### **Bij een ontvangen verzuimmelding**

Op het moment van de verzuimmelding geeft uw werkgever uw persoonsgegevens aan Beter door, zoals uw naam, verblijfadres en telefoonnummer. Dan mogen wij de persoonsgegevens gebruiken die wij over u verkrijgen (deze moeten voldoen aan de zogeheten SIVI standaard <https://www.sivi.org/standaarden/verzuimstandaard/>).

### **Verzuimbeoordeling & -begeleiding**

De persoonlijke informatie die wij ontvangen (op basis van de WGBO) hebben wij nodig voor het beoordelen van uw arbeidsongeschiktheid, de verzuimbegeleiding of re-integratie. Beter/(bedrijfs)arts mag zonder toestemming van de medewerker de volgende informatie aan de werkgever verstrekken:

- dat de werknemer (tijdelijk) arbeidsongeschikt is;
- hoelang de afwezigheid ongeveer gaat duren;
- wat de belastbaarheid van de medewerker is als deze (gedeeltelijk) weer aan het werk gaat;
- welke eventuele werkaanpassingen gewenst zijn.

Uw (bedrijfs)arts kan voor de begeleiding, beoordeling of behandeling persoonsgegevens opvragen bij uw behandelend arts. Dat gebeurt in overleg met u, via gerichte vraagstelling met een getekende machtiging.

### **Preventieve dienstverlening en rapportages**

Als u gebruik maakt van onze preventieve dienstverlening zoals gezondheidsonderzoek, company counseling of een coachtraject via Gezondheidswinst, verwerken wij uw persoonsgegevens. Alleen als de anonimiteit gewaarborgd is, verwerken wij persoonsgegevens in groepsrapportages.

Medewerkers die vrijwillig deelnemen aan gezondheidsonderzoeken ontvangen aanvullende informatie voor deze specifieke dienstverlening.

### **Contact UWV**

Het UWV kan informatie over u bij ons opvragen of aan ons verstrekken. Voor deze informatie-uitwisseling is geen toestemming van u nodig.

### **Marketingdoeleinden en social media**

Graag informeert Beter u zo goed mogelijk over passende diensten. We vinden dit belangrijk. Deels doen we dit op basis van verkregen informatie van u, daarnaast gebruiken we onderstaande bronnen:

1. Als u onze website bezoekt, onderzoeken we hoe u die gebruikt. Dit doen we via uw IP-adres. Wij kunnen u dan persoonlijke relevante aanbiedingen doen indien u de tracking cookies geeft geaccepteerd. Meer over cookies leest u in ons cookiebeleid. <https://www.beter.com/wp-content/uploads/2017/08/Cookiemelding.pdf>
2. Het gebruik van social media is afhankelijk van uw privacy-instellingen op de verschillende sociale-mediasites.
3. Wij informeren u over onze diensten via (eigen) social mediakanalen. Dit doen wij om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen te beantwoorden die via social media binnenkomen.
4. Het kan zijn dat u om andere redenen contact met Beter zoekt (u vraagt bijvoorbeeld informatie op over een training). In dat geval verwerken wij persoonsgegevens zoals uw naam, (e-mail)adres en telefoonnummer.

## 7 Andere partijen

Er zijn situaties waarin we uw persoonsgegevens doorgeven aan personen en instanties die betrokken zijn bij onze dienstverlening. Dit zijn:

### 1. Onze dienstverleners

Soms werken wij samen met andere bedrijven of besteden wij werkzaamheden uit. Wij mogen uw persoonsgegevens niet zomaar aan hen geven. Daar zijn wettelijke regels voor. Wij kiezen deze bedrijven zorgvuldig uit en spreken duidelijk af hoe zij met uw persoonsgegevens mogen omgaan en we leggen dit vast in een overeenkomst. Wij blijven zelf verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens.

### 2. Bevoegde (publieke) instanties

Onze eigen toezichthouders, het UWV, en andere (overheids-)instanties kunnen persoonsgegevens van u bij ons opvragen.

## 8 Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

We bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. De AVG kent geen concrete bewaartermijnen voor persoonsgegevens. Bij het vaststellen van de bewaartermijnen houdt Beter zich aan de algemene richtlijnen voor het bewaren en verwijderen van medische persoonsgegevens van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst (KNMG) en de beleidsregels voor de verwerking van persoonsgegevens over de gezondheid van de zieke werknemers (Autoriteit Persoonsgegevens).

## 9 Welke rechten heeft u als het gaat om uw persoonsgegevens?

Welke rechten heeft u en wat houden deze rechten in?

### Recht op inzage, rectificatie, beperking, vergetelheid

- U heeft het recht een overzicht op te vragen van de persoonsgegevens die wij van u gebruiken.
- Kloppen uw persoonsgegevens niet? Dan kunt u ons vragen uw persoonsgegevens te wijzigen.
- U kunt ons vragen tijdelijk het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.
- Wilt u dat wij uw persoonsgegevens uit onze systemen verwijderen? Dat kan na beoordeling door de (bedrijfs)arts. In bepaalde gevallen zal geen toestemming worden verleend omdat wij de betreffende persoonsgegevens nodig hebben. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van de zorgovereenkomst die u met ons heeft, of omdat wij verplicht zijn deze te bewaren volgens de wet, of vanwege een gerechtvaardigd belang van Beter dat zwaarder weegt dan uw privacybelang.

### Recht van verzet voor direct marketing

Wilt u geen aanbiedingen voor onze producten en diensten meer ontvangen? Dan kunt u zich hier altijd voor uitschrijven. Dit kunt u bij ieder marketingbericht doen door gebruik te maken van de link onderaan het bericht. U kunt makkelijk gebruikmaken van dit recht.

### Recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens (dataportabiliteit)

Wilt u de persoonsgegevens hebben die u aan ons heeft gegeven en die wij geautomatiseerd opslaan voor de uitvoering van een overeenkomst? Dat kan, maar alleen als we uw

persoonsgegevens verwerken op basis van toestemming of op basis van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten.

## 10 Overdracht van medisch dossier bij wisseling arbodienstverlener

Stelt de werkgever een nieuwe (bedrijfs)arts of arbodienst aan of is er een reorganisatie of fusie? Dan kan Beter onder bepaalde voorwaarden een deel van de medische dossiers overdragen aan de nieuwe (bedrijfs)arts/arbodienst.

Beter mag de dossiers alleen overdragen als aan alle drie van deze voorwaarden is voldaan:

- De verstrekking is noodzakelijk. Dit is het geval bij lopende ziektegevallen. Of als de werknemer binnen vier weken na de herstelmelding weer uitvalt.
- Er is instemming van de ondernemingsraad.
- De werknemers zijn geïnformeerd over de overdracht en hebben de kans gekregen om bezwaar te maken.

In alle andere gevallen mag Beter de medische dossiers niet overdragen aan de nieuwe (bedrijfs)arts of arbodienst.

## 11 Beveiliging van uw persoonsgegevens

We doen ons uiterste best om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen:

- Wij investeren in onze systemen en om aantoonbaar de veiligheid van uw persoonsgegevens te waarborgen, is Beter voor de gehele dienstverlening ISO 27001, NEN 7501 en ISO 9001:2015 gecertificeerd.
- We investeren in interne procedures en in onze mensen. We zorgen ervoor dat onze manier van werken past bij de gevoeligheid van uw persoonsgegevens.
- We trainen onze mensen om veilig om te gaan met uw persoonsgegevens.
- We zorgen ervoor dat de getroffen maatregelen up-to-date zijn en ook regelmatig worden herzien.

## 12 Uw persoonsgegevens buiten Europa

In beginsel worden uw persoonsgegevens binnen de EU verwerkt en zo mogelijk alleen binnen Nederland. Het kan echter zo zijn dat uw persoonsgegevens buiten Europa worden verwerkt in de toekomst. Daarvoor gelden extra regels. Dat komt omdat niet in alle landen dezelfde strenge privacywetten gelden als in Europa. Als dit gebeurt, zullen wij zorgdragen voor passende maatregelen in lijn met de privacywetten. Wij gebruiken dan contracten die voldoen aan de Europese standaard zoals de EU-model contracten, of de op dat moment geldende en door de Europese Commissie goedgekeurde standaard.

## 13 Heeft u een vraag of klacht?

Als u vragen heeft over dit Privacy Statement of de verwerking van uw persoonsgegevens, neem contact op met onze functionaris persoonsgegevensbescherming via: [kwaliteit@beter.com](mailto:kwaliteit@beter.com).

Bent u het niet eens met de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Dan kunt u een klacht indienen bij Beter via [kwaliteit@beter.com](mailto:kwaliteit@beter.com). Ook heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 14 Wijziging van het Privacy Statement

Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze dienstverlening, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken. In dat geval wordt het Privacy Statement aangepast en informeren wij u daarover. Wij vermelden dat op onze website.

\*\*\*