



Privacy Statement AndersMF

Mei 2018

Auteur: Mevr. Mr. B.M. Herlaar-van Dijk

Inleiding

Anders Medical Factoring heeft de privacy van zorgverleners en patiënten hoog in het vaandel staan. Als factoringmaatschappij verwerkt Anders medische persoonsgegevens en daarmee is zij verantwoordelijk voor correcte verwerking van deze gegevens. Hoe we dat doen, beschrijven we in dit privacy statement.

Anders als verwerkingsverantwoordelijke

Anders koopt de vorderingen van zorgaanbieders en is daarmee zogeheten 'verwerkingsverantwoordelijke'. Vanaf het moment dat wij de vordering overnemen, bepaalt Anders het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarmee worden wij dus zelf verantwoordelijke in de zin van de nieuwe privacy verordening ("AVG").

Welke persoonsgegevens we verwerken en waarom dat noodzakelijk is, lichten we hieronder nader toe.

Voorwaarden

Voor de verwerking van persoonsgegevens is het voor ons van belang dat de zorgverlener deze gegevens op rechtsgeldige wijze en met inachtneming van de AVG en andere toepasselijke privacy wet- en regelgeving heeft verzameld (verwerkt).

Daarbij dienen de patiënten in kennis te zijn gesteld van de voorgenomen overdracht van de vordering en de daarmee verband houdende verstrekking van de persoonsgegevens aan Anders en de verwerking van de persoonsgegevens door Anders en de aan haar gelieerde ondernemingen binnen de Credit Exchange groep.

Persoonsgegevens en doeleinden

Om onze dienstverlening goed te kunnen uitvoeren, is het verwerken van persoonsgegevens noodzakelijk. Anders gebruikt de persoonsgegevens met inachtneming van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.

De doeleinden waarvoor wij persoonsgegevens verwerken zijn:

1. Uitvoering van de factoringovereenkomst
 - ➔ De factoringdienstverlening houdt in:
 - Het (gedeeltelijk) overnemen van vorderingen van zorgverleners op patiënten
 - Het (gedeeltelijk) controleren van de juistheid van de vorderingen die bij ons worden aangeleverd;
 - Aanschrijven van patiënten en zorgverzekeraars om een vordering te incasseren;
 - Incasseren bij zorgverzekeraars en verwerken van de terugkoppeling van de zorgverzekeraar hierover;
 - Uitbetaling van de vordering aan zorgverleners/zorgverzekeraars.
2. COV check
 - ➔ Nagaan bij welke zorgverzekeraar de patiënt is verzekerd om zo een eventuele vergoeding bij de betreffende zorgverzekeraar te incasseren.
3. Kredietwaardigheidstoetsen en betaalgedrag
 - ➔ Zorgverleners kunnen via Anders kredietwaardigheidstoetsen uitvoeren op (nieuwe) patiënt-debiteuren; Anders besteedt deze kredietwaardigheidstoetsen uit aan de aan haar gelieerde vennootschap Direct Pay Services B.V. (KvK 24396800).
 - ➔ Anders deelt gegevens van patiënt-debiteuren, openstaand bedrag en hun betaalgedrag met de aan haar gelieerde vennootschap Direct Pay Services B.V. (KvK 24396800). Direct Pay Services B.V. gebruikt deze gegevens voor de beoordeling ten aanzien van kredietrisico's van debiteuren en het voorkomen en opsporen van fraude.
4. Credit management
 - ➔ Verzamelen van de door zorgverlener verstrekte informatie over patiënten en eventueel te verwerken en gebruiken ten behoeve van credit management werkzaamheden, de beoordeling van betalingsrisico's, de kredietwaardigheid van patiënten en het voorkomen en opsporen van fraude.
 - ➔ Ontwikkeling van statistische modellen, met als doel het segmenteren van incassoportefeuilles waardoor verdere optimalisatie van het incassoresultaat wordt bereikt.

5. Contact met de patiënt
 - ➔ Om het facturatietraject zo goed mogelijk te laten verlopen, is contact met de patiënt noodzakelijk. Ook het versturen van facturen per e-mail of per post valt onder contact met de patiënt.

6. Uitbetalen aan zorgverlener, patiënt en/of zorgverzekeraar
 - ➔ Uitbetalen van de vordering aan zorgverlener/zorgverzekeraar en het terugbetalen aan patiënt/zorgverzekeraar van onverschuldigd ontvangen bedragen.

7. Controle van de identiteit van de betrokkene in geval van het uitoefenen van zijn rechten op grond van de AVG
 - ➔ Op het moment dat een betrokkene een recht uit de AVG uitoefent, controleert Anders aan de hand van een kopie van een paspoort of identiteitsbewijs of het verzoek daadwerkelijk door de patiënt zelf is gedaan. Zodra de identiteit van de patiënt/zorgverlener is gecontroleerd, wordt de kopie van zijn/haar paspoort of identiteitsbewijs vernietigd.

8. Opnemen telefoongesprekken met zorgverleners en patiënten
 - ➔ Om de telefonische dienstverlening door de werknemers van Anders te verbeteren en om de inhoud van een gesprek na te luisteren, worden telefoongesprekken met patiënten bij ons opgenomen. Uiteraard informeren wij hen daar bij aanvang van het gesprek over. Ook geven wij aan het begin van het gesprek aan dat wij dit doen omwille van trainingsdoeleinden en om de inhoud van een gesprek na te luisteren. De opgenomen telefoongesprekken worden na 6 maanden vernietigd.

Anders verwerkt de volgende persoonsgegevens van patiënten voor het erna genoemde doel:

NAW-gegevens (Naam adres woonplaats)	Uitvoering factoringovereenkomst, COV-check, kredietwaardigheidstoetsen, betaalgedrag, Credit management, Contact met de patiënt, Betalingen
Geslacht	Uitvoering factoringovereenkomst, Contact met de patiënt, betaalgedrag
Geboortedatum	Uitvoering factoringovereenkomst, COV-check, kredietwaardigheidstoetsen en betaalgedrag, Credit management
Emailadres	Uitvoering factoringovereenkomst,

	Contact met de patiënt
Telefoonnummer	Uitvoering factoringovereenkomst, Contact met de patiënt
Prestatiecodes	Uitvoering factoringovereenkomst
Omschrijving van de behandeling	Uitvoering factoringovereenkomst
Factuurbedragen	Uitvoering factoringovereenkomst, kredietwaardigheidstoetsen en betaalgedrag, Uitbetalen
Betalen	Credit management, betaalgedrag
Kopie ID-bewijs (Pasfoto en BSN afgeschermd)	Uitoefenen rechten uit de AVG
Bankrekeningnummer	Betalen
Debiteurnummer	Uitvoering factoringovereenkomst
Verzekerde nummer	Uitvoering factoringovereenkomst, COV-check
Telefoongesprekken	Kwaliteitsverbetering en om een gesprek na te luisteren

Anders verwerkt de volgende persoonsgegevens van klanten voor het erna genoemde doel:

NAW-gegevens	Uitvoering factoringovereenkomst, contact opnemen met klanten, verrichten van betalingen, Verificatie van de klant bij het aangaan van de overeenkomst (tussen Anders en de klant), verrichten van betalingen
KvK uittreksel gegevens	Uitvoering factoringovereenkomst, verificatie van de klant bij het aangaan van de overeenkomst (tussen Anders en de klant),
Bankrekeningnummers	Verrichten van betalingen, boeken van betalingen
Betalen	Factoringdienstverlening
E-mailadres	Contact opnemen met klanten
Telefoonnummer	Contact opnemen met klanten
Factuurbedrag	Betalen
AGB-code behandelaar	Uitvoering factoringovereenkomst, verrichten van betalingen, Verificatie van de klant bij het aangaan van de overeenkomst (tussen Anders en de klant)
AGB-code praktijk	Uitvoering factoringovereenkomst, verrichten van betalingen, Verificatie van de klant bij het aangaan van de overeenkomst (tussen Anders en de klant)

Kopie ID bewijs (Pasfoto en BSN afgeschermd)	Uitoefenen rechten uit de AVG
Telefoongesprekken	Kwaliteitsverbetering en om de inhoud van een gesprek na te luisteren

Anders verwerkt de volgende persoonsgegevens van prospects voor het erna genoemde doel:

NAW-gegevens	Contact opnemen met prospect
E-mailadres	Contact opnemen met prospect
Telefoonnummer	Contact opnemen met prospect
Omzetgegevens	Inschatten of de dienstverlening voor prospect en Anders rendabel is

Anders verwerkt de volgende persoonsgegevens van websitebezoekers voor het erna genoemde doel:

IP-adres	Analyseren van websitegebruik
----------	-------------------------------

Anders verwerkt de volgende persoonsgegevens van (contactpersonen van) externe partijen en dienstverleners voor het erna genoemde doel:

NAW-gegevens	Contact opnemen met partij/dienstverlener
Emailadres	Contact opnemen met partij/dienstverlener
Telefoonnummer	Contact opnemen met partij/dienstverlener
Emailadres	Contact opnemen met partij/dienstverlener

Rechtsgrond verwerking van persoonsgegevens

De gegevens die wij verwerken, hebben onder meer betrekking op de gezondheid van een patiënt. Volgens de AVG zijn dit bijzondere persoonsgegevens. Overigens verwerkt Anders alleen prestatiescodes en een omschrijving van de behandeling conform de NZa regelgeving. Wij mogen deze gegevens enkel gebruiken wanneer we als bedrijf aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Anders heeft (ook) onder de AVG een wettelijke rechtsgrond om uw (bijzondere) persoonsgegevens te verwerken. Dit is opgenomen in artikel 6 lid 1 sub c en 9 lid 2 sub g van de AVG jo. artikel 23 lid 1 Uitvoeringswet AVG jo. artikel 1 sub c onder 2 en artikel 38 leden 2 en 3 juncto 44 Wet marktordening gezondheidszorg ("Wmg").

De verwerking van persoonsgegevens van klanten is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de klant partij is.

De verwerking van persoonsgegevens van prospects is noodzakelijk in de aanloop tot het sluiten van een overeenkomst waarbij de prospect partij zal zijn.

Anders ontvangt persoonsgegevens van:

- Zorgverlener
- Prospects
- Patiënten
- Direct Pay Services B.V.
- Websitebezoekers
- Externe partijen en dienstverleners.

In sommige gevallen is Anders genoodzaakt om persoonsgegevens aan derden door te geven. Dit geldt wanneer:

- het verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld en;
- de verstrekking gebaseerd is op een wettelijke grondslag (dus mag op grond van de wet);

Anders kan persoonsgegevens verstrekken aan:

- Patiënten (het betreft eigen gegevens van patiënten);
- Zorgverleners;
- Zorgverzekeraars;
- Medewerkers van Anders;
- Direct Pay Services B.V.
- Incassobureau/gerechtsdeurwaarder;
- Vecozo;
- Dienstverleners, voor zover zij als verwerker in de zin van de AVG diensten aanbieden aan Anders en de persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor hun dienstverlening (zoals internetbureaus).

Bewaartermijn

Anders verwerkt persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze gegevens worden verzameld. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan 2 jaar, tenzij de fiscale bewaarplicht geldt. In dat geval worden de gegevens 7 jaar bewaard. Opgenomen telefoongesprekken worden 6 maanden bewaard.

Beveiliging

Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, als ook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen treft Anders passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de door haar verwerkte persoonsgegevens te beveiligen. Deze maatregelen omvatten onder meer het volgende:

- de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens
- een kwalitatief goede inrichting van de diensten en systemen waarmee de verwerking plaatsvindt
- de mogelijkheid om bij een incident te zorgen dat persoonsgegevens niet permanent verloren gaan
- het periodiek testen en evalueren van de beveiliging

- medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens, verwerken deze alleen in opdracht van Anders (tenzij een wettelijke plicht anders bepaalt)

Geheimhoudingsverklaring

Alle medewerkers die bij Anders betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens waarvan zij kennis hebben genomen. De persoonsgegevens worden alleen gebruikt wanneer dat noodzakelijk is voor de functie-uitoefening van een medewerker. Iedere medewerker van Anders tekent bij het in dienst treden een geheimhoudingsverklaring.

Functionaris voor de gegevensbescherming

Anders heeft een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld. De naam van onze functionaris voor de gegevensbescherming is mevrouw mr. S. Faber. Zij is bereikbaar via de volgende contactgegevens:

Adres: Hagenweg 3C, 4131 LX Vianen

Email: privacy@andersmf.nl

Tel: 085 – 273 4979

Rechten

U heeft de volgende wettelijke rechten met betrekking tot persoonsgegevens die wij van u verwerken:

- Uitleg krijgen over welke persoonsgegevens wij van u hebben en wat wij daarmee doen
- Inzage in de persoonsgegevens die wij van u hebben
- Het laten corrigeren van fouten
- Het laten verwijderen van persoonsgegevens
- Intrekken van toestemming
- Bezwaar maken tegen een bepaald gebruik (denk aan de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot kredietwaardigheidsstoetsing en betaalgedrag)

Vragen of verzoeken omdat u een recht wil uitoefenen kunnen worden gericht aan:

Anders Medical Factoring

T.a.v. de functionaris voor de gegevensbescherming

Hagenweg 3C

4131LX Vianen

Wanneer u één van uw rechten uitoefent verzoeken wij uw verzoek te voorzien van een kopie van uw paspoort of identiteitsbewijs. Scherm daarbij uw BSN-nummer en pasfoto af. Indien u dat niet doet, zal Anders deze taak op zich nemen.

Ook als u vragen heeft over privacy in het algemeen, dan kunt u altijd even contact met ons opnemen.

Klacht

Als u vindt dat wij u niet op de juiste manier helpen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl leest u hoe u een klacht kunt indienen.