



Privacy statement ZorgRondom

1. Verantwoordelijke en contact

Van Zoest Service, De Ruyterstraat 37, 6712 DR Ede (geen bezoekadres), KvK 68830858, verwerkt persoonsgegevens voor contact, bestellingen, administratie en eigen dienstverlening. Privacyvragen: support@mijnzorgrondom.nl of +31 (0)85 060 6740. Voor de zorginhoud van een klantportaal hangt de verantwoordelijkheid af van wie feitelijk doel en middelen bepaalt. Waar de klant verwerkingsverantwoordelijke is, handelt Van Zoest Service als verwerker in diens opdracht; u kunt voor zorginhoudelijke vragen bij die verantwoordelijke terecht.

2. Welke gegevens en waarom

Aanvragen, websiteaccounts en bestellingen: naam, e-mailadres, contact- en adresgegevens, accountbeveiliging, gekozen pakket, portaaladres en noodzakelijke bestelgegevens. De grondslag is uitvoering van de overeenkomst of een verzoek vóór de overeenkomst (AVG artikel 6 lid 1 b) als u zelf contractpartij bent. Contactgegevens van vertegenwoordigers en klantmedewerkers gebruiken wij voor ons gerechtvaardigd belang in uitvoering van de klantrelatie (artikel 6 lid 1 f). Voor facturen en administratie geldt de wettelijke fiscale plicht (artikel 6 lid 1 c). Noodzakelijke naam-, adres- en contactgegevens worden met Moneybird gesynchroniseerd voor klantadministratie, abonnementen en facturatie. Beperkte technische gegevens gebruiken wij voor veilig functioneren en misbruikpreventie (artikel 6 lid 1 f), op basis van een belangenafweging. Supportverzoeken via website of e-mail worden als ticket behandeld. Daarbij verwerken wij afzender, berichtinhoud, eventuele bijlagen, correspondentie en noodzakelijke account- en portaalreferenties. Een ingelogd verzoek bevat de beschikbare klantcontext; een e-mail kan op basis van het afzenderadres aan een bestaand websiteaccount worden gekoppeld. Die herkenning geeft op zichzelf geen toegang tot een account of zorgportaal. Voor ondersteuning geldt de toepasselijke contractuele grondslag of ons gerechtvaardigd belang in behandeling van het verzoek. Stuur alleen gegevens die voor uw vraag nodig zijn en deel geen wachtwoorden of onnodige medische informatie.

3. Gegevens in een zorgportaal

Afhankelijk van gebruik kunnen accounts, rollen, zorgplannen, rapportages, gezondheidsgegevens, roosters, uren en bijlagen worden verwerkt. Voor verwerking in opdracht is de grondslag die van de verantwoordelijke; een instructie is geen zelfstandige AVG-grondslag. Gezondheidsgegevens vereisen bovendien een toepasselijke uitzondering op het verwerkingsverbod van AVG artikel 9. De verantwoordelijke beoordeelt bevoegdheid, noodzakelijkheid en informatie aan betrokkenen. De feitelijke situatie bepaalt de rol, ook bij particulier of huishoudelijk gebruik. Wij gebruiken zorginhoud niet voor eigen marketing of modeltraining.



ZorgRondom Connect

Connect is kosteloos voor verzorgers en combineert de eigen diensten en uren uit expliciet gekoppelde klantportalen. Voor het persoonlijke Connect-account verwerken wij naam, e-mailadres, uitnodigings- en beveiligingsgegevens, waaronder een wachtwoordhash en een versleuteld authenticatorgeheim. Bevoegde beheerders kunnen een account uitnodigen en koppelen aan het betreffende verzorgersaccount in een bronportaal. De naam en het e-mailadres kunnen daardoor afkomstig zijn van de beheerder in plaats van rechtstreeks van u. Voor het leveren van de door u aangevraagde Connect-dienst verwerken wij de noodzakelijke accountgegevens op grond van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 b). Voor het voorbereiden van een uitnodiging en noodzakelijke beveiliging beoordelen wij ons gerechtvaardigd belang en uw belangen (artikel 6 lid 1 f). Voor eigen accountbeheer en beveiliging beschrijft deze verklaring onze verantwoordelijkheid; voor portaalgegevens die wij in opdracht verwerken gelden de afspraken met de betreffende verantwoordelijke. De precieze rol wordt beoordeeld op basis van de feitelijke doelen en middelen. Een koppeling geeft uitsluitend toegang tot de eigen toegestane diensten en uren. Roosters en uren worden bij het bronportaal opgehaald; Connect bewaart daarvan geen centrale databasekopie. Ingediende uren worden in het gekozen bronportaal verwerkt. Connect bewaart wel account-, portaal- en koppelgegevens en noodzakelijke gegevens voor betrouwbare verwerking van opdrachten. Rapportages, zorgplannen en gegevens van collega's worden niet door Connect opgehaald. Bij intrekking stopt de toegang via die koppeling; de bronregistratie wordt daarmee niet verwijderd. Informatie over deze verwerking wordt bij uitnodiging of activering beschikbaar gesteld; bij gegevens die niet rechtstreeks van u zijn verkregen gelden de toepasselijke informatieplichten van AVG artikel 14.

4. Noodzakelijk en optioneel

Naam, contact- en noodzakelijke bestelgegevens zijn nodig om uw aanvraag te behandelen en de dienst te leveren. Zonder die gegevens kan dat niet of niet volledig. Een aanvullende toelichting is optioneel. Vul geen medische details in openbare contact- of bestelformulieren in. Binnen het portaal bepaalt de verantwoordelijke welke gegevens noodzakelijk zijn en welke bevoegde personen toegang hebben.

5. Leveranciers en verwerking in landen

De primaire hostingserver staat bij OVH in Frankfurt, Duitsland. Externe versleutelde back-ups worden opgeslagen in een Hetzner Storage Box in Falkenstein, Duitsland. Aanvullende lokale herstelkopieën kunnen op de beheerhost aanwezig zijn. Microsoft 365 via Microsoft Graph wordt gebruikt voor de centrale supportmail en verwerking van e-mails tot supporttickets. Moneybird wordt gebruikt voor klantadministratie, abonnementen en facturatie. Deze leveranciers ontvangen uitsluitend de gegevens die nodig zijn voor hun taak. De rol van een leverancier hangt af van de verwerking: een leverancier voor onze eigen administratie is niet automatisch een subverwerker van uw zorgportaal. Andere gebruikers ontvangen alleen gegevens binnen hun bevoegdheden. De actuele leveranciers- en servicebijlage specificeert voor verwerking in opdracht de contractentiteiten, diensten, gegevenscategorieën en locaties. De bekende serverlocaties bewijzen niet dat alle leverancierssupport of toegang uitsluitend binnen de EER plaatsvindt. Bij doorgifte of toegang buiten de EER zijn een geldig AVG-mechanisme en, waar nodig, aanvullende maatregelen vereist. U kunt informatie over ontvangers, locaties en een kopie van relevante waarborgen opvragen.



Privacy statement

6. Bewaartermijnen

Wij bewaren gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het vastgelegde doel. Fiscale basisgegevens worden in beginsel zeven jaar bewaard vanaf het verlies van hun actualiteitswaarde; bij bijzondere wettelijke regelingen geldt een langere termijn. Die plicht betekent niet dat alle klantcontactgegevens onbeperkt bewaard mogen worden. Aanvragen zonder bestelling worden bewaard tot afhandeling en alleen daarna zolang concrete opvolging of bewijs noodzakelijk is. Supportberichten worden bewaard tot oplossing en vervolgens alleen voor concrete opvolging, noodzakelijk herstel of een onderbouwde aanspraak; de noodzaak wordt periodiek beoordeeld. Website- en Connect-accountgegevens zijn nodig zolang het account en de bijbehorende dienstverlening actief zijn. Na sluiting beoordelen wij per categorie welke gegevens verwijderd kunnen worden en welke tijdelijk nodig blijven voor afhandeling, beveiliging of een concrete wettelijke plicht. Een Connect-uitnodiging kan 48 uur worden gebruikt; het vervallen van de link is geen automatische verwijdering van alle uitnodigingsgegevens. Verlopen of gebruikte uitnodigingen en ingetrokken koppelgegevens worden beoordeeld op resterende noodzaak voor afhandeling en beveiliging. Eigen technische logs worden bewaard zolang onderzoek en beveiliging aantoonbaar nodig zijn; die noodzaak wordt periodiek beoordeeld. Gegevens voor een specifiek incident of geschil worden afgeschermd tot afwikkeling en verval van de concrete rechtsgrond. Er geldt geen onbegrensde algemene bewaartermijn voor bewijs. De toepasselijke concrete termijnen of criteria zijn opvraagbaar.

7. Zorggegevens en back-ups

De verantwoordelijke bepaalt bewaartermijnen van zorginhoud en zorgtoeganglogs op basis van de toepasselijke zorgwetgeving. Een WGBO-medisch dossier wordt in beginsel twintig jaar vanaf de laatste wijziging bewaard en soms langer; wettelijke uitzonderingen, waaronder een geldig vernietigingsverzoek, blijven gelden. Dat geldt niet automatisch voor iedere portaalregistratie. Bij einde van de dienst volgt teruggave of verwijdering volgens de verwerkersafspraken: standaard exportaanvraag tot 30 dagen, actieve verwijdering uiterlijk binnen 60 dagen na einde en resterende back-upkopieën uiterlijk binnen 90 dagen. Een tijdige export wordt vóór verwijdering afgerond. De externe back-upvoorziening gebruikt dagelijks gemaakte herstelpunten met een operationele rotatie van 30 dagen na een geslaagde opname en herstelcontrole. Lokale kopieën en eventuele andere herstelvoorzieningen worden afzonderlijk meegenomen in de verwijderafspraken. De rotatie is geen garantie dat iedere afzonderlijke kopie automatisch op hetzelfde moment verdwijnt; de contractuele verwijdergrenzen blijven gelden. Na herstel moeten reeds uitgevoerde verwijderingen en ingetrokken toegang opnieuw worden gerespecteerd. Herstelkopieën zijn geen medisch archief.

Uw websiteaccount sluiten

Via Mijn account kunt u uw lokale accountgegevens laten wissen en uw toegang intrekken. Gekoppelde lopende abonnementen worden per contracteinddatum opgezegd. Moneybird-contacten, facturen en noodzakelijke contractreferenties worden niet automatisch tegelijk gewist; daarvoor gelden de eigen doelen en bewaarplichten. De sluiting wist niet automatisch zorgdossiers, accounts van andere zorgverleners of een zelfstandig gehost klantportaal. Voor verdere afhandeling, een Connect-account of een verzoek over zorggegevens kunt u contact opnemen met support of de verantwoordelijke voor het betreffende portaal. Accountsluiting beperkt uw wettelijke privacyrechten niet.



8. Beveiliging

Het beveiligingsbeleid voor ZorgRondom is gericht op risicobeheer, vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid binnen het normenkader NEN 7510 en ISO/IEC 27001. De contractuele bijlage legt afspraken vast over persoonlijke accounts, MFA, beperkte bevoegdheden, bescherming van overdracht en opslag, sleutelbeheer, logging, updates, leveranciers, herstel en incidenten.

9. Uw rechten en klachten

U kunt vragen om inzage, correctie, verwijdering, beperking en, waar toepasselijk, overdracht van gegevens. Bij gerechtvaardigd belang kunt u bezwaar maken. Als een verwerking op toestemming berust, kunt u die intrekken zonder gevolgen voor eerdere rechtmatige verwerking. Wij reageren in beginsel binnen één maand; een noodzakelijke verlenging met maximaal twee maanden wordt binnen de eerste maand gemotiveerd aangekondigd. Identiteit wordt slechts voor zover nodig gecontroleerd. Portaalverzoeken brengen wij waar nodig bij de verantwoordelijke met passende hulp. Een klacht kunt u indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

10. Wijzigingen

Wij vermelden bij wijzigingen de versiedatum en informeren betrokkenen waar een wezenlijke verandering dat vereist. Een gewijzigde privacyverklaring vervangt geen rechtsgrond of toestemming voor een nieuw doel. Voor aanvullende informatie over onze gegevensverwerking kunt u contact opnemen via support@mijnzorgrandom.nl.

Bron: <https://mijnzorgrandom.nl/privacy-statement.html>