

*Dit privacy statement is voor het laatst gewijzigd op en geldig per 1 januari 2020.*

Dit Privacy Statement is bedoeld om op een eenvoudige en heldere manier uit te leggen welke persoonsgegevens we over u verzamelen en hoe we deze verwerken. Dit statement is van toepassing op de volgende personen:

- Alle voormalige, bestaande en potentiële klanten van Dienstapothek Breda BV.
- Iedereen die een geneesmiddel of een ander product aanschaft in onze apotheek, of dat nu persoonlijk is of als vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijvoorbeeld een manager, tussenpersoon, wettelijk vertegenwoordiger, operationeel medewerker).
- Personen die geen klant van Dienstapothek Breda B.V. zijn, zoals andere zorgverleners, sollicitanten, of de contactpersonen van zakelijke klanten.
- Bent u een zzp-er of heeft u een éénmanszaak, vof of maatschap? Dan wordt u gezien als natuurlijk persoon en gaat het ook om gegevens die direct of indirect iets over u vertellen.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Met persoonsgegevens bedoelen we alle informatie die ons iets over u vertelt of die we aan u kunnen koppelen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om uw naam, adres, geboortedatum, BSN en IP-adres. Gegevens over uw medicijngebruik en/of uw gezondheid worden bijzondere persoonsgegevens genoemd. Dergelijke gegevens zijn zeer privacygevoelig en mogen alleen verwerkt worden voor zover dat noodzakelijk is voor uw behandeling, dan wel het beheer van onze organisatie. De grondslagen voor het vastleggen en gebruiken van uw (bijzondere) persoonsgegevens zijn o.a. de [Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst](#) (WGBO), de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR), de Geneesmiddelenwet (GW), het Burgerlijk Wetboek (BW) en de privacywetgeving. Vanuit de WGBO zijn wij ook verplicht uw gegevens in een dossier vast te leggen en te onderhouden. Lees meer over de WGBO op [de website van de KNMP](#).

## Wat betekent verwerken?

Met verwerken bedoelen we alles wat we met deze gegevens kunnen doen, zoals verzamelen, vastleggen, opslaan, aanpassen, ordenen, gebruiken, bekendmaken, doorgeven of verwijderen.

## Hoe komen we aan deze gegevens?

U deelt persoonsgegevens met ons wanneer u een recept inlevert, wij een recept ontvangen via uw zorgverlener, u zich registreert in de apotheek of voor één van onze online diensten, online een formulier invult, een contract ondertekent, onze producten of diensten gebruikt of via één van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt.

We maken ook gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden opgevraagd bij openbare bronnen zoals een kadaster, handelsregister, verenigingen-register, COV-controle (controle op verzekering) en de media. Verder maken we gebruik van gegevens die wettelijk mogen worden verstrekt door andere bedrijven.

## Welke gegevens worden in de apotheek verwerkt?

Komt u voor het eerst in onze apotheek, dan hebben wij enkele basisgegevens van u nodig. Zo vragen wij om uw contactgegevens, verzekeringsgegevens en uw Burgerservicenummer. Deze gegevens hebben wij nodig om contact met u op te kunnen nemen en om conform wettelijke eisen u te identificeren. Levert u vervolgens een recept bij ons in dan ontstaat er een behandelovereenkomst waarin wij de verplichting aangaan om uw dossier te beheren en ervoor te zorgen dat u veilig geneesmiddelen kan afhalen en gebruiken. Wilt u meer

informatie over waarom bepaalde gegevens noodzakelijk zijn voor uw behandeling, stel deze vraag dan gerust aan ons. U kunt bij de dienstapotheek ook altijd een medicijnoverzicht aanvragen.

We kunnen onder meer de volgende persoonsgegevens verwerken:

- **Identificatiegegevens**, zoals uw naam, achternaam, geboortedatum, geboorteplaats, telefoonnummer, datum inschrijving en uitschrijving, inloggegevens, woonplaats, geslacht, Burgerservicenummer, e-mailadres.
- **Financiële gegevens**, zoals facturen, creditnota's, betaalgedrag, declaraties, machtigingen, derde betalende en de producten en diensten die u bij ons afneemt;
- **Verzekeringsgegevens**, bij wie u verzekerd bent en hoe u (aanvullend) verzekerd bent.
- **Socio-demografische gegevens**, zoals of u bent getrouwd en kinderen heeft;
- **Gegevens over uw zorgverleners**, zoals wie uw huisarts of reguliere apotheek is.
- **Gegevens over online gedrag en voorkeuren**, zoals het IP-adres van uw mobiele apparaat of uw computer en de pagina's die u op de website of in de apps van Dienstapotheek Breda bezoekt;
- **Gegevens over uw situatie en behoeften** die u met ons deelt, bijvoorbeeld wanneer u contact met ons opneemt, online een formulier invult of bijvoorbeeld een AVG verzoek bij ons indient.
- **Audiovisuele gegevens**, zoals bewakingsbeelden gemaakt in de dienstapotheek. We gebruiken de opnames als er iets misgaat. In dat geval bekijken we beelden terug. We bewaren opnames voor trainingsdoeleinden, analyses en fraudebestrijding niet langer dan noodzakelijk.
- **Uw reacties op social media**: we zijn actief op social media zoals Facebook, Twitter, Instagram, Google+ en YouTube. We volgen berichten over de dienstapotheek die voor iedereen toegankelijk zijn en wij reageren als het nodig is;
- **Bijzondere persoonsgegevens**  
Naast de bovenstaande basisgegevens verwerken wij uiteraard ook gegevens betreffende uw gezondheid. Dit zijn bijzondere persoonsgegevens die wij verzamelen en vastleggen indien dat noodzakelijk is voor uw behandeling. Denk hierbij aan:
  - therapie-/behandel-/medicijngegevens;
  - indicaties/reden van voorschrijven;
  - contra-indicaties, allergieën en intoleranties;
  - laboratoriumuitslagen;
  - gegevens over uw zorgverleners, zoals wie uw huisarts, reguliere apotheek of medisch specialist is.

## Wat doen we met uw persoonsgegevens?

We gebruiken uw persoonsgegevens alleen op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- om uitvoering te geven aan de behandelovereenkomst (of een andere overeenkomst die u met ons aangaat);
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (bijv. dossierplicht);
- voor ons 'gerechtvaardigd bedrijfsbelang'. Hierbij verwerken we gegevens om fraude te voorkomen en te bestrijden en de veiligheid van uw geneesmiddelgebruik en onze bedrijfsvoering te bewaken;
- voor het algemeen belang op het gebied van de volksgezondheid;
- op basis van uw toestemming. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

We verwerken uw gegevens voor de volgende doelen:

**Administratie:** wanneer u zich wendt tot de dienstapotheek, zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verzamelen om uw identiteit vast te stellen (BSN, geboortedatum (en plaats), woonplaats en geslacht, en om een dossier voor u aan te kunnen maken. Hiervoor hebben wij ook uw postadres, e-mailadres en telefoonnummer nodig om contact met u te kunnen opnemen. Daarnaast zullen wij u verzoeken uw geneesmiddelhistorie aan ons te verstrekken of uw reguliere apotheek te vragen uw farmaceutisch dossier met ons te delen.

**Levering van producten en diensten:** wij gebruiken uw gegevens om u kwalitatieve zorg en eventuele andere door u afgenomen producten en diensten te kunnen leveren. Daarnaast analyseert de apotheker uw gegevens om u te kunnen adviseren over uw geneesmiddelgebruik en risico's voor uw gezondheid te signaleren. Alle geautomatiseerde geneesmiddelbewaking of medische/farmaceutische analyses die uitgevoerd worden, zijn gebaseerd op wetenschappelijke normen en richtlijnen.

**Marketing en communicatie:** wij gebruiken uw contactgegevens om contact met u te onderhouden. U kunt zich per e-mail altijd uitschrijven voor dergelijke berichten (met uitzondering van service berichten). Wij maken ook gebruik van functionele, analytische en tracking cookies op onze website.

**Beheer klantrelaties:** wij zijn wettelijk verplicht om u periodiek te vragen wat u van onze producten en diensten vindt. Wij delen deze informatie met bepaalde medewerkers om ons aanbod te verbeteren. Ook kunnen we aantekeningen gebruiken die zijn gemaakt naar aanleiding van gesprekken die we online, per telefoon of persoonlijk met u voeren om producten en diensten aan uw situatie aan te passen.

**Klanttevredenheidsonderzoek:** uw e-mailadres kan worden gebruikt om uw ervaringen met de dienstapothek te meten via een klanttevredenheidsonderzoek. Wij willen zelf graag weten wat u van onze dienstverlening vindt, maar zijn ook verplicht vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) klantervaringen te meten. Dit onderzoek is anoniem en wordt daarom uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dit bureau heeft geen inzicht in uw medicijngegevens.

**Het voorkomen en herkennen van fraude:** het is in ons aller belang om fraude te voorkomen, te detecteren en te beperken. Vermoeden wij dat u frauduleuze handelingen heeft verricht, dan zullen wij een onderzoek starten en contact opnemen met de belanghebbenden, zoals uw voorschrijver of verzekeraar, om na te gaan of er inderdaad sprake is van een frauduleuze handeling. Is vast komen te staan dat er sprake is van een frauduleuze handeling, dan zullen wij per geval afwegen of uw recht op privacy prevaleert boven ons gerechtvaardigd belang (of dat van een derde) om de frauduleuze handelingen kenbaar te maken bij een daartoe bevoegde instantie zoals de politie, zorgautoriteiten of toezichthouders. Indien wij ervoor kiezen om uw handeling te melden bij de voorgaande bevoegde instanties, dan zullen wij u daar onverwijld van op de hoogte stellen.

Constateren wij dat u slachtoffer bent geworden van frauduleuze activiteiten, dan zullen wij uw persoonsgegevens verwerken met als doel u en uw gegevens te beschermen tegen frauduleuze activiteiten, bijvoorbeeld identiteitsdiefstal, hacking of als iemand anders uw persoonsgegevens in handen heeft gekregen. Ook in een dergelijk geval zullen wij u daar onverwijld van op de hoogte stellen.

**Wetenschappelijk onderzoek of interne/externe rapportages:** wij anonimiseren, pseudonimiseren of aggregeren uw persoonsgegevens om deze te kunnen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek en interne rapportages voor het beheer van ons bedrijf.

## Wanneer en met wie delen wij uw gegevens?

Wij gaan zeer zorgvuldig om met uw gegevens. De apotheker en de apothekersassistentes hebben een beroepsgeheim. Zij mogen niets over u doorvertellen aan anderen. Daarnaast mogen alleen diegenen die betrokken zijn bij uw behandeling, zoals uw voorschrijver en de apotheker, uw dossier inzien. Om een goede behandeling mogelijk te maken, kan het noodzakelijk zijn dat uw voorschrijver en de apotheker, dan wel apotheken onderling overleggen. Bijvoorbeeld wanneer een allergie wordt geconstateerd, twee middelen niet samen kunnen worden gebruikt, of er bijwerkingen optreden.

Daarnaast delen wij uw persoonsgegevens met de volgende organisaties indien dit noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doelen en indien wij daarvoor een geldige grondslag hebben.

- Aan een **bereidingsapothek** (bereidt o.a. geneesmiddelen op maat), en indien van toepassing **andere specialistische apotheken** (waaraan de overheid met betrekking tot de levering van geneesmiddelen aanvullende eisen heeft gesteld).

- Wij delen uw gegevens **binnen het samenwerkingsverband van de Stichting Automatisering Gezondheidszorg Breda**. Dit is een samenwerkingsverband van huisartsen en apothekers die uitsluitend om redenen van waarneming (zowel overdag als tijdens avonden, nachten en weekenden) met elkaar afspraken hebben gemaakt over het delen van gegevens. U kunt bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens door de dienstapothek voor haar eigen gerechtvaardigde belangen als u daar een gegronde reden voor heeft. Wij zullen uw bezwaar onderzoeken en beoordelen of het verwerken van uw gegevens ongewenste gevolgen voor u heeft, waardoor wij de verwerking van uw persoonlijke gegevens moeten stoppen.
- **Dienstverleners die voor de dienstapothek werken.** Wanneer we gebruikmaken van andere dienstverleners delen we alleen die persoonsgegevens die nodig zijn voor een specifieke opdracht. Daarnaast sluiten wij altijd overeenkomsten met die partijen om te zorgen dat uw gegevens veilig, vertrouwelijk en rechtmatig verwerkt worden. Dienstverleners helpen ons onder meer met:
  - het leveren van onze diensten en activiteiten;
  - het leveren van tijdelijk personeel of zelfstandigen;
  - het beveiligen van onze communicatie en uw gegevens;
  - het ontwerpen en beheren van internettools en webapplicaties;
  - het verzorgen van marketingactiviteiten, of de communicatie met klanten;
  - financiële, juridische en technische ondersteuning;
  - het opstellen en ontwerpen van rapporten, statistieken, drukmaterialen en producten;
  - het plaatsen van advertenties in apps, op websites en op sociale media.
- **Justitiële/handhavende/toezichhoudende instanties** zoals de politie, de Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Autoriteit Persoonsgegevens, openbaar aanklagers en rechtbanken, indien wij een formeel verzoek ontvangen. In een dergelijk geval zullen wij u daar onverwijld over informeren, tenzij dit verboden wordt door de desbetreffende instantie of wettelijke norm.
- Om de kosten van uw medicijnen te kunnen declareren, geeft de dienstapothek **aan uw zorgverzekeraar** door welke medicijnen aan u zijn verstrekt. Uw verzekeraar kan eveneens periodiek controles bij ons uitvoeren of de door u gedeclareerde middelen ook daadwerkelijk door ons geleverd zijn.
- Wij delen uw gegevens ook met **een financiële dienstverlener** waarmee wij een overkomst gesloten hebben. Zo kunnen zij bijvoorbeeld onze declaraties en facturen verwerken.
- **In spoedeisende situaties** kan de dienstapothek uw gegevens doorgegeven **aan zorgverleners**, bijvoorbeeld het ziekenhuis. Hiervoor wordt vooraf toestemming aan u gevraagd. Wanneer dit niet mogelijk is of in levensbedreigende situaties, maakt de apotheker een afweging of het verstrekken van persoonlijke gegevens noodzakelijk en verantwoord is.

## Medische gegevens delen via het Landelijk Schakel Punt?

Op [www.volgjezorg.nl](http://www.volgjezorg.nl) kunt u toestemming geven of uw toestemming intrekken voor het beschikbaar stellen van uw medische gegevens voor raadpleging via het LSP (Landelijk Schakelpunt). Uw huisarts, apotheek of andere zorgverlener mag uw medische gegevens dan laten raadplegen door een andere zorgverlener, zoals een waarnemend huisarts, de huisartsenpost, de dienstapothek of een medisch specialist in het ziekenhuis. Zij mogen uw gegevens alleen inzien als dit nodig is voor uw behandeling.

U moet voor iedere zorgverlener apart toestemming geven via [www.volgjezorg.nl](http://www.volgjezorg.nl). Als u toestemming heeft gegeven, verwerkt uw huisarts of apotheek dit in uw dossier. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. Bedenkt u dan wel dat uw medische gegevens dan niet meer te raadplegen zijn.

## Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

We mogen uw persoonsgegevens bewaren zolang deze nodig zijn voor het doel waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld. Na deze periode kijken we naar haalbare oplossingen zoals verwijderen of archivering.

Ook de wet verplicht ons om uw gegevens te bewaren. Zo bewaren wij recepten en uw farmaceutisch dossier minimaal 20 jaar en worden financiële gegevens (onze boekhouding) 7 jaar bewaard. Uw persoonlijke situatie

of die van uw familie kan verlangen dat wij uw gegevens langer dan 20 jaar bewaren. Mocht dit noodzakelijk zijn, dan zal uw apotheker u daarover informeren. Hebben wij bepaalde gegevens niet meer nodig, dan zullen wij deze gegevens verwijderen of volledig anonimiseren.

Bij minderjarigen start de bewaartermijn vanaf het achttiende levensjaar.

## Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

We hanteren een intern beveiligingsbeleid en minimumstandaarden om uw gegevens te beschermen. De beleidsregels en standaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regelgeving en ontwikkelingen op de markt. Meer specifiek en conform de geldende wet- en regelgeving nemen we gepaste technische en organisatorische maatregelen (beleid en procedures, IT-beveiliging enzovoorts) zodat de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van uw persoonsgegevens en van de manier waarop deze worden verwerkt, is gewaarborgd.

Bovendien zijn medewerkers van de dienstapothek gebonden aan hun medisch beroepsgeheim of contractueel verplicht tot vertrouwelijkheid. Zij mogen uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken.

## Voorlichting en verstrekking van medicijnen

De apotheker of apothekersassistent van de dienstapothek informeert u mondeling over medicijnen en hulpmiddelen. Eventueel geeft hij of zij u nog extra schriftelijke informatie mee. Bij het geven van deze informatie wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw privacy.

### Tip voor uw privacy

Let erop dat u zelf etiketten verwijdert voordat u oude medicijnen komt inleveren. Deze etiketten bevatten uw persoonsgegevens.

Gesprekken die wat langer duren of die over privacygevoelige zaken gaan, voeren zij over het algemeen in een aparte spreekkamer. Ook kunt u hier altijd zelf om vragen, als u daar behoefte aan heeft. Haalt iemand anders de medicijnen namens u af? Dan informeert de apotheekmedewerker deze persoon over het gebruik van de medicijnen, tenzij u vooraf heeft aangegeven dat u dit niet wilt. Er wordt dan telefonisch contact met u opgenomen om uitleg te geven. Privacygevoelige informatie vernietigt de apotheek apart.

## Uw verplichting om gegevens te verstrekken

Wij hebben bepaalde informatie over u nodig om onze plichten als zorgaanbieder en onze bijbehorende contractuele verplichtingen te vervullen. Ook is er informatie die wij volgens de wet moeten verzamelen. Zonder deze informatie kunnen wij geen kwalitatieve zorg aan u leveren en dus geen behandelovereenkomst met u aangaan.

## Gebruik maken van uw rechten

Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, hebt u ook privacy rechten. Die respecteren we natuurlijk. Hoe specifieker u bent bij uw aanvraag, des te beter kunnen we uw vraag behandelen. We vragen u om uw verzoek in te dienen bij de apotheekmedewerker. Dit doen we om ervoor te zorgen dat niet iemand anders uw rechten uitoefent.

We streven ernaar zo snel mogelijk op uw verzoek te reageren. Soms kan dat tot een maand duren (indien wettelijk toegestaan). Als we meer tijd nodig hebben om uw verzoek af te handelen, laten we u weten hoeveel extra tijd we nodig hebben en wat de reden voor de vertraging is.

In bepaalde gevallen kunnen we uw verzoek afwijzen. Als het wettelijk is toegestaan informeren we u over de reden voor afwijzing. Het gaat om de volgende rechten:

- Recht op [inzage](#). Dit is het recht van personen om onder meer een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die van u worden verwerkt. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) biedt u een [voorbeeldoverzicht](#).
- Recht op [vergetelheid](#). Personen hebben het recht om ‘vergeten’ te worden. Maar wist u dat u vaak niet alle persoonsgegevens kunt wissen?
- Recht op [rectificatie en aanvulling](#). Het recht om de persoonsgegevens die van u worden verwerkt te laten wijzigen.
- Het recht op [dataportabiliteit](#). Het recht om persoonsgegevens over te laten dragen aan een andere partij.
- Het recht op [beperking van de verwerking](#): Het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht met betrekking tot [geautomatiseerde besluitvorming en profilering](#). Oftewel: het recht op een menselijke blik bij besluiten.
- Het recht om [bezwaar](#) te maken tegen de gegevensverwerking.
- Ten slotte hebben personen recht op [duidelijke informatie](#) over wat wij met hun persoonsgegevens doen.

## Sollicitaties

De door u verstrekte gegevens worden enkel door ons verwerkt om te beoordelen of uw profiel/werkervaring aansluit op onze behoeftes. Uiteraard verstrekken wij uw gegevens niet aan andere bedrijven of collega-apothekers. Wij bewaren deze gegevens voor de duur van het sollicitatieproces, waarna wij uw gegevens na een jaar zullen verwijderen. Wij bewaren uw gegevens alleen langer indien u daarvoor toestemming geeft.

Het is mogelijk dat we in aanvulling op de door u verstrekte gegevens, zelf onderzoek doen naar uw achtergrond op bijvoorbeeld social media kanalen of andere openbare bronnen op het internet. Indien dit het geval is, zullen wij dit vermelden in de door ons uitgeschreven vacature. Doet u een open sollicitatie, dan zullen wij u voorafgaand aan het onderzoek daarover informeren.

## Contact

Bent u ontevreden over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan? Het is prettig als u eerst contact opneemt met de apotheker om dit te bespreken. Wij neemt klachten serieus en leggen elke klacht schriftelijk vast. Komt u er niet uit met de apotheker? Dan kunt u gebruik maken van het recht om een klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris van de KNMP ([link](#)). Komt u er niet uit met de klachtenfunctionaris van de KNMP? Dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).