

INFORMATIEDOCUMENT PRIVACYWETGEVING IN RELATIE TOT KLANTERVARINGSONDERZOEK.

1. Achtergrond

Je zorgorganisatie maakt gebruik van de onderzoeksdiensten van Qualizorg BV. Hiervoor worden je cliënten (geautomatiseerd) benaderd voor deelname aan een klantervaringsonderzoek door middel van een vragenlijst. De online rapportagetool van Qualizorg B.V. heet Qualiview.

Op het uitvoeren van dit type onderzoek is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG van toepassing. Daarnaast onderschrijft Qualizorg B.V. de Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek van MOA. In specifieke gevallen kan het zelfs zo zijn dat het medisch beroepsgeheim relevant is bij het uit te voeren onderzoek.

Qualizorg B.V. heeft vanzelfsprekend alle technische en organisatorische maatregelen getroffen om de privacy van je cliënt te garanderen. Het doel is dat de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie zeker is gesteld. Met de [ISO-27001 en NEN 7510 certificering](#) toont Qualizorg aan dat procesmatig bescherming wordt gegeven aan deze informatie.

De relevante wetgeving vraagt echter ook het één en ander van je zorgorganisatie. Je zorgorganisatie is in het geval van het uitvoeren van de onderzoeken immers 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de AVG. Qualizorg is in die zin 'verwerker'. Wij verwijzen je daarvoor naar de tussen ons gesloten overeenkomst en verwerkersovereenkomst. Graag informeren wij je daarnaast over aspecten waar je – richting je cliënten/medewerkers – rekening mee moet houden.

2. Waaraan dien je als zorgverlener met betrekking tot de privacywetgeving bij het houden van onderzoek te voldoen?

- A. **Organiseer continue algemene voorlichting.**
Daardoor weten cliënten dat er onderzoek gedaan wordt. Informeer ook over de privacy waarborging en dat gegevens alleen op geaggregeerd niveau en vertrouwelijk worden verwerkt.
- B. **Informeer de potentiële respondenten tijdig over de relevante kenmerken van het onderzoek, doelstelling en wijs hen op hun rechten.**
Leg de cliënt uit waar het onderzoek over gaat, waarom je het op prijs stelt dat hij/zij deelneemt, en voor welke doeleinden de onderzoeksdata wordt gebruikt (kwaliteitsverbeterinformatie en stuurinformatie voor je organisatie, keuze-informatie voor cliënten, zorginkoopinformatie, transparantie / verantwoording richting inspectie, overheid, zorginstituut en zorgverzekeraars, enzovoort).
- Als het onderzoek reeds is gestart doordat het uitnodigingsproces in gang is gezet, kan de respondent nog afzien van deelname door op de afmeldbutton van de e-mailuitnodiging te klikken of door bij een schriftelijke uitnodiging het meegestuurde afmeldkaartje op te sturen. Daarnaast kan contact opgenomen worden met Qualizorg B.V.
- C. **Bejegen de respondent die aan het onderzoek deelneemt met respect.**
Bejegen de respondent met respect, ook wanneer hij/zij niet wenst deel te nemen. De toestemming voor deelname dient door de respondent in alle vrijheid gegeven te worden.
- D. **Vraag uitdrukkelijk toestemming voor het gebruik toezending van (bijzondere) persoonsgegevens en het (e-)mailadres/NAW-gegevens voor deelname aan het onderzoek en registreer dit.**
Je dient je cliënt er op te wijzen dat zij de toestemming te allen tijde kan intrekken. Indien je gezondheidsgegevens van je cliënten verstrekt aan Qualizorg verdient het aanbeveling je cliënten daar uitdrukkelijk op te wijzen, zodat zij weten dat hun uitdrukkelijke toestemming ook ziet op die specifieke verstrekking. Het gaat dan met name om de navolgende persoonsgegevens. Zonder toestemming mogen de gegevens niet worden doorgezet (geen vinkje zetten in EPD):
- Voorna(a)m(en), Tussenvoegsels, Achternaam
 - Adres/Postcode/Woonplaats/Land
 - Geboortedatum/Geslacht
 - E-mailadres en/of mobiele telefoonnummer
 - Toestemming voor gebruik e-mailadres, mobiele telefoonnummer en/of postadres
 - Wettelijke vertegenwoordiger
 - Begindatum en einddatum verwijzing
 - Diagnosecode

- Aantal behandelingen
- Chronisch ja/nee
- Code verzekeraar (UZOVl) + verzekerdnummer
- Locatiecode
- Of er sprake is van meerdere behandelaars
- Hoofdbehandelaar (+ aantal behandelingen bij deze behandelaar)
- Laatste behandelaar (+ aantal behandelingen bij deze behandelaar)
- Soort therapie

Voor het benaderen van cliënten per e-mail is wellicht separate toestemming vereist. Registreer deze specifieke toestemming en noteer het e-mailadres.

Omdat ook persoonsgegevens van je medewerkers worden gebruikt, dien je ook met de privacy van je medewerkers rekening te houden. Zie voor meer informatie onder F.

Op [onze website](#) vind je per zorgdiscipline formulieren die je kunt gebruiken voor voorlichting, informatievoorziening en toestemming van je cliënt voor deelname aan het onderzoek.

E. Aanvullende informatie

De cliënt dient geïnformeerd te worden over de hem aangaande persoonsgegevensverwerking en over de wijze waarop hij aanvullende informatie kan inwinnen over het onderzoek. De precieze inhoud en omvang van je informatieplicht vind je in artikel 12, 13 en/of 14 van de AVG. Je bent er verantwoordelijk voor dat je cliënt deugdelijk en volledig wordt geïnformeerd over deelname aan het onderzoek. Bovendien hebben betrokken cliënten op grond van de privacywetgeving een aantal rechten. Waaronder het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, het recht op rectificatie, recht op vergetelheid, het recht op beperking van de verwerking, recht op overdraagbaarheid en het recht van bezwaar. Deze rechten dienen zij bij de verwerkingsverantwoordelijke, je zorgorganisatie, uit te oefenen. Dat betekent dat Qualizorg betrokkenen zal doorverwijzen naar je zorgorganisatie, indien betrokkenen hun rechten bij je willen uitoefenen. Qualizorg kan je uiteraard wel ondersteunen bij de afhandeling van deze verzoeken, voor zover een en ander uiteraard met de dienstverlening van Qualizorg te maken heeft. Of je zorgorganisatie wel of niet aan verzoeken tot uitoefeningen van de rechten moet voldoen, is ingekaderd in de AVG. Zie voor meer informatie de privacy statement op onze website.

F. Medewerkers

Ook persoonsgegevens van bij je zorgorganisatie betrokken zorgverleners worden in de onderzoeken van Qualizorg verwerkt. Je staat er voor in dat de verstrekking en verdere verwerking van die persoonsgegevens door Qualizorg conform de geldende privacy wet- en regelgeving geschiedt. Je dient een gerechtvaardigd doel en je dient een grondslag uit de AVG te hebben voor deze specifieke verwerking. Deze grondslag kan mogelijk anderszins gelegen zijn in het gerechtvaardigd belang van je zorgorganisatie, bijvoorbeeld om de kwaliteit van je medewerkers te onderzoeken. Dat ontslaat je echter niet van je verplichting om het privacybelang van de desbetreffende medewerker daarbij mee te laten wegen.

G. Organisatorische maatregelen

Vanzelfsprekend gebruik je een EPD/declaratiesysteem dat getoetst wordt op informatiebeveiligingsnormen en je treft zelf de nodige maatregelen door toegangsregistratie, firewalls en virusscans. Ook onze systemen en koppelingen met de EPD/declaratiesystemen zijn hierop ingericht. Blijf jezelf hier echter van overtuigen.

Cliënten informeren en e-mailadressen includeren

Van Qualiview heb je de volgende informatiedocumenten ontvangen:

- [Privacywetgeving](#): dit PDF document dient ter informatie voor zorgorganisaties m.b.t. de geldende wet en regelgeving waaraan je dient te voldoen.
- [Inclusie-instructie](#): dit PDF document omvat informatie ten behoeve van het includeren van cliënten voor deelname aan het onderzoek.
- [Informatiebrief respondenten](#): deze brief kan door je gebruikt worden om de cliënten voor te lichten/te informeren en te laten tekenen voor gebruik van e-mailadres en andere gegevens.
- [Informatieflyer respondenten](#): deze flyer kun je meegeven aan de cliënt. PDF is door je te laten drukken als A5 flyer of A2 poster. De poster kun je ophangen.
- [Voorlichtingsdocument vreemde talen](#): vertaling van de uitnodiging in het Engels, Turks en Arabisch voor mensen die de Nederlands taal niet goed kunnen lezen.

H. Feedback uit open vragen

Binnen de verschillende onderzoeken kan het voorkomen dat respondenten gevraagd worden open vragen/velden in te vullen. De tekst uit open vragen/velden wordt aan u teruggekoppeld. Het kan ook voorkomen dat een cliënt er bewust voor kiest van zijn anonimiteit af te stappen en in open velden een naam of alias noteert. Attendeer de respondent er op dat, op het moment dat er gedetailleerde feedback wordt gegeven of namen worden genoemd, dit ten koste kan gaan van de privacy waarborging die wij willen garanderen

richting respondent. Het is aan de respondent of hij hier problemen mee heeft of niet. Respondent is vrij om de open vragen niet, algemeen of gedetailleerd te beantwoorden. Hier wordt ook in de vragenlijst expliciet op gewezen. Als de respondent wil dat antwoorden anoniem blijven, dienen de vragen conform de instructie te worden ingevuld (dit betekent geen namen of gedetailleerde informatie invullen in deze velden of deze velden leeg laten).