

# TRUBENDORFFER PRIVACYSTATEMENT VOOR CLIËNTEN EN WEBSITEBEZOEKERS

## **Wie is Trubendorffer?**

Trubendorffer is een gewaardeerde GGZ-instelling die verslaving en persoonlijkheidsproblematiek behandelt. Elke dag begeleiden wij cliënten op hun weg naar herstel. Wij doen dit volgens onze kernwaarden: persoonlijk, met veel inzet en met een duidelijk doel.

Met dezelfde aandacht en hetzelfde enthousiasme zetten wij ons in voor een goede verwerking van uw persoonsgegevens en gevoelige informatie. Het beschermen van uw privacy is voor ons de basis van de relatie die wij samen aangaan.

Het verwerken van persoonsgegevens doen wij vertrouwelijk en volgens de privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet AVG. In dit privacystatement leggen wij uit welke informatie Trubendorffer verzamelt en hoe wij hiermee omgaan.

## **Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets over u zeggen, of die met u te maken hebben. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn uw naam, adres, mailaccount en telefoonnummer.

Als u zich aanmeldt bij Trubendorffer, krijgen wij persoonsgegevens toegestuurd. Wij krijgen deze informatie van u of van uw huisarts. Dit is belangrijk, omdat wij zonder verwijfsbrief niet betaald krijgen voor uw behandeling.

Tijdens uw gesprekken met behandelaren kan het over veel dingen gaan: lichamelijke en geestelijke gezondheid, verlangen naar middelen en informatie over uw geldzaken, godsdienst en seksualiteit. Deze gevoelige gegevens heten bijzondere persoonsgegevens en zijn door de wet extra goed beschermd.

Omdat Trubendorffer dagelijks en voor veel mensen bijzondere persoonsgegevens verwerkt, hebben wij een Kwaliteitsfunctionaris en een Functionaris Gegevensbeschermer. Deze medewerkers controleren of wij ons houden aan de privacywet. Ook is de Kwaliteitsfunctionaris de contactpersoon voor uw vragen over privacy en persoonsgegevens.

## **Contactgegevens Kwaliteitsfunctionaris**

E-mail: [kwakeitsbeheer@trubendorffer.nl](mailto:kwakeitsbeheer@trubendorffer.nl)

## **Verwerkingsdoeleinden**

Trubendorffer verwerkt uw persoonsgegevens omdat dit nodig is om een overeenkomst uit te voeren. Wij kunnen ons alleen aan de afspraken houden en samen met u aan uw herstel werken, als wij uw informatie opschrijven en opslaan. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan écht nodig is.

In sommige gevallen delen wij u gegevens met andere organisaties en bedrijven. Wij vragen u hiervoor eerst om toestemming. U bepaalt bijvoorbeeld of wij de informatie over uw behandeling mogen delen met uw huisarts. En als wij de zorgverzekeraar de rekening sturen, beslist u of de reden van uw behandeling erbij staat.

Ook verwerkt Trubendorffer uw persoonsgegevens omdat dit volgens de wet verplicht is. Wij moeten van de overheid en de belastingdienst opschrijven dat u bij ons in behandeling bent. Ook willen zorgverzekeraars zeker weten dat wij onze cliënten goede zorg bieden. Daarom wordt Trubendorffer elk jaar beoordeeld door organisaties die specialist zijn in kwaliteitscontroles.

Wij zullen uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij u daar vooraf toestemming voor heeft gegeven of wij dit op grond van de wet mogen of moeten doen.

## **Categorieën derde ontvangers**

*Huisarts:* wij informeren uw huisarts met een brief aan het begin en aan het einde van de behandeling. Wij sturen deze brief alleen met uw toestemming. Als u geen toestemming geeft om de brief te versturen, krijgt u de brief mee naar huis.

*Zorgverzekeraar:* soms hebben wij toestemming nodig van uw verzekeraar om de behandeling te starten. Aan het eind van de behandeling sturen wij de rekening naar uw zorgverzekeraar. Op deze rekening staat ook de reden waarom u bij ons in behandeling bent geweest. Als u deze diagnose niet met de zorgverzekeraar wilt delen, kunt u een 'privacyverklaring' invullen.

*Medicore:* het softwareprogramma waarin uw behandeling wordt geregistreerd. Onze behandelaren leggen vast hoe lang de sessie heeft geduurd en wat daarin is besproken.

*Medendo*: Om behandelaren meer ruimte te geven voor aandacht in het gesprek, maken wij gebruik van digitale ondersteuning bij het maken van gespreksverslagen. Met uw toestemming kan een gesprek tijdelijk worden opgenomen en automatisch worden omgezet in een conceptverslag. Deze opname wordt uitsluitend gebruikt om het gespreksverslag op te stellen. De audio wordt direct na omzetting naar tekst verwijderd. De behandelaar controleert het concept zorgvuldig en verwerkt dit in uw dossier. De gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Deelname is vrijwillig: u kunt uw toestemming op ieder moment intrekken, zonder dat dit gevolgen heeft voor uw behandeling.

*ZOOM*: het softwareprogramma dat behandelaar en cliënt gebruiken om te beeldbellen.

*FarMedvisie*: het elektronisch voorschrijfsysteem voor uw medicatie.

*VECOZO*: het portaal voor het verwerken van een vergoedingsaanvraag bij uw verzekeraar.

*Embloom*: platform voor het digitaal afnemen van vragenlijsten voor aanvullende diagnostiek, als dit nodig blijkt.

*Zorgdomein*: een systeem waarin verwijzingen worden opgeslagen. In de verwijsbrief staat de informatie die de verwijzer stuurt naar de zorgaanbieder.

*RIVA-IT*: ICT-partner die het beheer en het onderhoud van onze servers verzorgt.

*Unica ICT Solutions*: onderdeel van het datacenter waar alle gegevens die wij van u krijgen veilig worden opgeslagen.

## **Beveiliging**

Wij besteden veel aandacht aan het beveiligen van onze systemen en het beschermen van uw persoonsgegevens. Hieronder staan de belangrijkste maatregelen waarmee wij dat doen:

### *Organisatorisch:*

- alle gegevens die wij beheren, worden opgeslagen in een beveiligd datacenter
- van onze data wordt een back-up gemaakt zodat gegevens niet verloren gaan
- wij nemen ieder kwartaal een steekproef om de inzage in cliëntdossiers te controleren
- in geval van een datalek heeft Trubendorffer een snel werkend plan van aanpak

### *Technisch:*

- de cloud is alleen toegankelijk door multi-factor authenticatie: dit is een identiteitscontrole waarbij de gebruiker twee stappen moet doorlopen om toegang te krijgen
- het is niet mogelijk om gegevens te verplaatsen van de cloud naar de computer en andersom

## **Rechten van betrokkenen**

U heeft de volgende rechten:

*Recht op inzage in uw persoonsgegevens:* u heeft het recht om een overzicht te krijgen van de persoonsgegevens die wij van u verwerken. Dit overzicht is een kopie van het medisch dossier.

*Recht op correctie van uw persoonsgegevens:* als de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet kloppen of niet volledig zijn, heeft u het recht op verbetering of aanvulling van deze gegevens.

*Rechts op beperking van het verwerken van uw persoonsgegevens en recht op bezwaar:* in sommige gevallen kunt u vragen om het verwerken van uw persoonsgegevens (al dan niet tijdelijk) minder of kleiner te maken, bijvoorbeeld als u twijfelt of de persoonsgegevens kloppen of als u vindt dat de verwerking niet mag van de wet.

*Recht op verwijdering van uw persoonsgegevens:* in sommige gevallen heeft u het recht op het verwijderen van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als de persoonsgegevens niet meer nodig zijn of als u vindt dat de verwerking niet mag van de wet.

*Recht op dataportabiliteit:* als u wilt en ons hiervoor toestemming geeft, helpen wij u met het verhuizen van uw (digitale) persoonsgegevens naar een andere organisatie.

*Recht van bezwaar:* u kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als u vindt dat het gebruik van uw persoonsgegevens niet nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst tussen u en Trubendorffer of niet mag van de wet.

## **Mogelijkheid intrekken toestemming**

Als u toestemming hebt gegeven voor sommige verwerkingen, kunt u deze toestemming op ieder moment weer intrekken.

Het intrekken van toestemming is bijvoorbeeld mogelijk voor het delen van uw gegevens met de huisarts of het laten zien van uw dossier bij een kwaliteitscontrole.

## **Cookies**

Cookies zijn kleine tekstbestanden die iets zeggen over hoe u het internet gebruikt.

Trubendorffer gebruikt op verschillende manieren cookies als u onze website bezoekt. Hieronder leggen wij uit hoe wij dat doen:

### *Functionele cookies*

Het grootste deel van de cookies die wij gebruiken, zijn functionele cookies. Deze cookies zijn echt nodig om onze website te laten werken. U kunt daarom geen toestemming geven of intrekken voor deze cookies.

### *Analytische cookies*

Analytische cookies meten hoeveel mensen onze website bezoeken en op welke pagina's zij klikken. Trubendorffer gebruikt hiervoor Google Analytics.

*Google Analytics*: dienst van Google om data over websitebezoek vast te leggen en te begrijpen.

### *Tracking cookies*

Wij gebruiken tracking cookies om uw interesses in kaart te brengen en onze diensten op u af te stemmen. Deze cookies zijn niet nodig voor het goed laten werken van de website. Daarom vragen wij u hiervoor om toestemming. U kunt deze toestemming altijd weer intrekken.

Als u geen toestemming geeft voor tracking cookies, kan u onze website toch gebruiken.

Meer informatie over hoe Trubendorffer cookies gebruikt, vindt u in de cookieverklaring op onze website.

## **Geautomatiseerde besluitvorming**

Trubendorffer neemt geen computergestuurde besluiten over zaken die gevolgen kunnen hebben voor u als cliënt. Zulke besluiten worden altijd genomen door een medewerker van Trubendorffer.

## **Vragen en contact**

Hebt u na het lezen van onze privacyverklaring nog vragen of opmerkingen? Dan kunt u contact met opnemen met de Kwaliteitsfunctionaris. Indien nodig zal de Kwaliteitsfunctionaris contact opnemen met de Functionaris Gegevensbeschermer. De Kwaliteitsfunctionaris en Functionaris Gegevensbeschermer zijn verplicht tot geheimhouding.

Email: [kwaliteitsbeheer@trubendorffer.nl](mailto:kwaliteitsbeheer@trubendorffer.nl)

Postadres: Tilanusstraat 8c, 1091BH Amsterdam

## **Klacht indienen**

*Vindt u dat Trubendorffer niet goed omgaat met uw (bijzondere) persoonsgegevens? Natuurlijk helpen wij u ook graag verder als u een klacht heeft.*

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- a) bij de Kwaliteitsfunctionaris van Trubendorffer
- b) bij een andere organisatie, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

## **Over dit privacystatement**

Dit is het privacystatement van Trubendorffer, van wie het hoofdkantoor staat in Amsterdam. Wij kunnen dit privacystatement aanpassen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Deze versie is gemaakt op 02-04-2026.

U kunt het laatste privacystatement downloaden via:

<https://www.trubendorffer.nl/privacy-clienten/>