



# **PRIVACYVERKLARING VOOR HET CLIËNTENPORTAAL**



## Privacyverklaring

### Inhoudsopgave

<b>1. PRIVACYVERKLARING</b> .....	<b>3</b>
1.1. Wat is een privacyverklaring?.....	3
1.2. Van wie is deze privacyverklaring?.....	3
1.3. Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?.....	3
1.4. Hoelang bewaren wij je persoonsgegevens? .....	4
1.5. Voor welk doel verwerken wij jouw persoonsgegevens?.....	4
1.6. Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?.....	5
1.7. Verhouding met het cliëntenportaal (Caren).....	5
1.8. Hoe beschermen wij jouw privacy en persoonsgegevens? .....	5
1.9. Welke privacyrechten heb je, en hoe kun je daar gebruik van maken?.....	6
1.10. Bij wie kun je terecht met vragen en klachten over privacy en gegevensbescherming? .....	7
1.11. Wijzigingen van de privacyverklaring.....	7



## Privacyverklaring

### 1. PRIVACYVERKLARING

#### PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

Wij hechten grote waarde aan de privacy en gegevensbescherming van onze gebruikers van het cliëntenportaal. Daarom is ons motto eenvoudig: zeg wat je doet en doe wat je zegt!

Op grond van *de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)* hebben wij een Functionaris voor Gegevensbescherming binnen LEVANTOgroep die zich bezighoudt met toezicht en naleving van de AVG. De Privacy Officer zorgt voor een degelijke uitvoering van privacywetgeving binnen de LEVANTOgroep.

##### 1.1. Wat is een privacyverklaring?

LEVANTOgroep beschermt jouw privacy. Privacybescherming betekent niet alleen dat jouw persoonsgegevens goed worden beveiligd, maar ook dat jij duidelijk inzicht hebt in wat wij met jouw persoonsgegevens doen. In deze privacyverklaring wordt uitgelegd hoe dat zit op basis van een aantal vragen die worden beantwoord:

- Van wie is deze privacyverklaring?
- Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?
- Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?
- Voor welk doel verwerken wij jouw persoonsgegevens?
- Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?
- Verhouding met het cliëntenportaal (Caren)
- Hoe beschermen wij jouw privacy en persoonsgegevens?
- Welke privacyrechten heb je, en hoe kun je daar gebruik van maken?
- Bij wie kun je terecht met vragen en klachten over privacy en gegevensbescherming?
- Wijzigingen van de privacyverklaring

##### 1.2. Van wie is deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring is van Stichting LEVANTOgroep, gevestigd aan de Luxemburgstraat 30a (6135 LC) in Sittard.

Wij zijn verantwoordelijk voor het rechtmatig verwerken van jouw persoonsgegevens. Wij hebben hiertoe technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd, waarvan deze privacyverklaring er één is. Verderop in deze privacyverklaring wordt verder uitgelegd welke maatregelen wij hebben getroffen om jouw persoonsgegevens en jouw privacy te beschermen.

##### 1.3. Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?

###### Wat betekent verwerken?

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en verstrekken aan derde partijen zoals een gemeente of andere zorgverlener.

Wij kunnen de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken:

- **Accountgegevens:** gegevens die nodig zijn voor toegang tot het portaal, zoals jouw naam, e-mailadres en geboortedatum.
- **Zorg- en dossiergegevens:** gegevens uit jouw elektronisch patiëntendossier (ECD) die via het portaal beschikbaar worden gesteld, zoals afspraken, begeleidingsplannen, voortgangsinformatie, rapportages, verwijzingen, toestemmingsformulieren en gedeelde documenten.
- **Communicatiegegevens:** berichten, notities en correspondentie die via het portaal worden uitgewisseld tussen jou en jouw zorgverleners.
- **Gebruik van het portaal:** inloggegevens en logbestanden van het gebruik van het portaal, uitsluitend voor beveiliging en controle.

De persoonsgegevens in het cliëntenportaal van Caren (onderdeel van ONS Nedap) zijn afkomstig uit het ECD van LEVANTOgroep. Het portaal is geen apart dossier, het is slechts een kopie van onderdelen uit het ECD. LEVANTOgroep blijft verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van deze gegevens.

### 1.4. Hoelang bewaren wij je persoonsgegevens?

Wij bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij deze verwerken. Daarbij houden wij rekening met de wettelijke bewaartermijnen die gelden in de zorg. Het gebruik van het cliëntenportaal is geen apart dossier, maar een verlenging van het behandeldossier.

Voor gegevens die via het cliëntenportaal worden verwerkt, gelden de volgende bewaartermijnen:

Categorie gegevens	Welke gegevens vallen hieronder?	Bewaartermijn
Zorg- en dossiergegevens ( <i>WGBO</i> )	Zorg- en dossiergegevens, communicatiegegevens, gegevens die jij zelf toevoegt	<b>20 jaar</b> na de laatste wijziging in het dossier ( <i>art. 7:454 BW WGBO</i> )
Zorg- en dossiergegevens ( <i>Wet maatschappelijke ondersteuning 2015</i> )	Zorg- en dossiergegevens, communicatiegegevens, gegevens die jij zelf toevoegt	<b>15 jaar</b> na de laatste wijziging van de persoonsgegevens ( <i>art. 5.3.4 Wmo 2015</i> )
Zorg- en dossiergegevens ( <i>Wet langdurige zorg</i> )	Zorg- en dossiergegevens, communicatiegegevens, gegevens die jij zelf toevoegt	<b>20 jaar</b> na de laatste wijziging in het dossier ( <i>Bewaartermijn afgeleid van de WGBO</i> )
Zorg- en dossiergegevens ( <i>Wet forensische Zorg</i> )	Zorg- en dossiergegevens, communicatiegegevens, gegevens die jij zelf toevoegt	<b>20 jaar</b> na de laatste wijziging in het dossier ( <i>Bewaartermijn afgeleid van de WGBO</i> )
Accountgegevens ( <i>actief account</i> )	Accountgegevens	Zolang het account actief is, maximaal 2 jaar na beëindiging
Log- en gebruiksgegevens	Gebruik van het portaal	Maximaal 12 maanden

### 1.5. Voor welk doel verwerken wij jouw persoonsgegevens?

Wij verwerken jouw gegevens voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van goede zorg en het ondersteunen van jouw begeleiding;
- Het bieden van inzage in jouw dossier via het cliëntenportaal;
- Het verbeteren van de communicatie tussen jou en jouw zorgverleners;
- Het betrekken van naasten, indien jij daar toestemming voor geeft;



## Privacyverklaring

- Het waarborgen van de veiligheid en betrouwbaarheid van onze systemen.

**Juridische grondslag:** wij verwerken jouw gegevens op basis van de uitvoering van de zorgovereenkomst (art. 6 lid 1 sub b AVG), een wettelijke verplichting (art. 6 lid 1 sub c AVG) en ons gerechtvaardigd belang voor systeembeveiliging (art. 6 lid 1 sub f AVG). Voor gezondheidsgegevens baseren wij ons aanvullend op art. 9 lid 2 sub h AVG (verlenen van zorg). Voor het betrekken van naasten kan jij zelf toestemming verlenen (art. 6 lid 1 sub a AVG). Deze toestemming kun je altijd intrekken.

### 1.6. Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens. Alle medewerkers binnen LEVANTOgroep zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat wij jouw gegevens in principe niet met derden delen, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zorg, wij daartoe wettelijk verplicht zijn of jij daarvoor toestemming hebt gegeven.

Voor het gebruik van het cliëntenportaal delen wij jouw persoonsgegevens met Caren (ONS Nedap), de leverancier van het portaal. Met deze partij hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten, waarin afspraken zijn vastgelegd over de beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Caren voldoet aan strenge beveiligingseisen.

Via het cliëntenportaal kun jij zelf bepalen of je gegevens deelt met anderen, zoals:

- Naasten (bijvoorbeeld familie of begeleiders);
- Andere betrokkenen bij jouw zorg.

### 1.7. Verhouding met het cliëntenportaal (Caren)

Het cliëntenportaal wordt technisch geleverd en beheerd door Caren. LEVANTOgroep maakt gebruik van dit portaal om cliënten inzage te geven in (een deel van) hun gegevens en om de communicatie te ondersteunen.

#### Tijdens de zorgverlening

- LEVANTOgroep is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG: wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens in het kader van jouw zorg.
- Caren verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van LEVANTOgroep en treedt daarmee op als verwerker voor de technische dienstverlening rondom het portaal. Met Caren hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten.

#### Na beëindiging van de zorgrelatie

- Jouw zorggegevens blijven na het einde van de zorgrelatie onderdeel van het cliëntdossier van LEVANTOgroep en worden bewaard conform de geldende wettelijke bewaartermijnen.
- Zolang jouw portaalaccount nog actief is, kunnen gegevens via het portaal zichtbaar blijven voor jou en eventueel voor door jou gemachtigde naasten. Dit gebeurt uitsluitend met jouw toestemming. In dat geval treedt Caren op als verwerkingsverantwoordelijke voor het beheer van het portaal.
- Indien jouw account wordt beëindigd of de koppeling met LEVANTOgroep wordt verbroken zonder dat toestemming is gegeven, wordt de beschikbaarheid van gegevens via het portaal beëindigd. Dit heeft geen invloed op de bewaarplicht van het cliëntdossier binnen LEVANTOgroep.

### 1.8. Hoe beschermen wij jouw privacy en persoonsgegevens?

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en onbevoegde toegang. Daarbij houden wij rekening met de aard van de gegevens (zoals gezondheidsgegevens) en de mogelijke risico's.

Wij hebben onder andere de volgende maatregelen getroffen:

- **Technisch:** toegangsbeveiliging, versleuteling en beveiligde verbindingen. Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot jouw gegevens.
- **Organisatorisch:** onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht, worden regelmatig getraind en werken volgens vaste procedures. Bij contact controleren wij of wij met de juiste persoon spreken.
- **Toezicht:** onze Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) houdt toezicht op onze gegevensverwerkingen. Wij laten onze werkwijzen regelmatig controleren via interne en externe audits.
- **Cameratoezicht (indien van toepassing):** op sommige locaties gebruiken wij camera's voor de veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers. Beelden worden maximaal 4 weken bewaard, tenzij een incident langere bewaring vereist.
- **Doorgifte buiten de EU:** wij verwerken jouw gegevens in principe binnen de Europese Economische Ruimte. Als dit niet mogelijk is, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontracten.
- **Geen geautomatiseerde besluitvorming:** wij nemen geen besluiten over jou die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking.
- **Datalek:** als er ondanks onze maatregelen iets misgaat, beoordelen wij of dit gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als een datalek nadelige gevolgen voor jou kan hebben, informeren wij jou hierover.
- **Help ons mee:** denk je dat er iets niet goed gaat met jouw gegevens of heb je een vraag over de beveiliging? Laat het ons dan weten. Zo kunnen wij dit onderzoeken en verbeteren.

### 1.9. Welke privacyrechten heb je, en hoe kun je daar gebruik van maken?

Volgens de AVG heb jij verschillende rechten die je kunt uitoefenen ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens.

- **Recht op inzage:** je hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van jou verwerken. Je kunt bij ons een overzicht opvragen van deze gegevens. Je kunt je aanvraag schriftelijk of per e-mail indienen. In sommige gevallen kunnen wij om aanvullende informatie vragen om je identiteit te controleren.
- **Recht op wijziging (rectificatie):** als blijkt dat de persoonsgegevens die wij van jou hebben onjuist of onvolledig zijn, dan kun je ons vragen deze te corrigeren of aan te vullen. Wij verzoeken je in dat geval om eerst gebruik te maken van je recht op inzage, zodat duidelijk is welke gegevens moeten worden aangepast.
- **Recht op verwijdering (vernietiging):** je kunt ons vragen om jouw persoonsgegevens te verwijderen. In de zorg is dit recht echter beperkt. Wij mogen een verzoek tot verwijdering weigeren als wij wettelijk verplicht zijn jouw gegevens te bewaren.
- **Recht op beperking van de verwerking:** je hebt het recht om de verwerking van jouw persoonsgegevens tijdelijk te laten beperken. Dit kan bijvoorbeeld wanneer je van mening bent dat de gegevens onjuist zijn of wanneer je bezwaar hebt gemaakt tegen de verwerking.
- **Recht op overdraagbaarheid (dataportabiliteit):** je hebt het recht om de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen. Ook kun je ons verzoeken deze gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere zorgverlener, voor zover dit technisch mogelijk is.
- **Recht van bezwaar:** je kunt bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer wij gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang. Wij beoordelen dan of wij de verwerking moeten stoppen.



## Privacyverklaring

**Termijn en afhandeling:** wij reageren in principe binnen één maand op jouw verzoek. In sommige gevallen kan deze termijn met twee maanden worden verlengd. Wij laten je dit dan tijdig weten.

**Identificatie:** om jouw privacy te beschermen, kunnen wij vragen om je identiteit vast te stellen voordat wij jouw verzoek in behandeling nemen.

**Klacht indienen:** ben je het niet eens met de manier waarop wij omgaan met jouw persoonsgegevens of met de afhandeling van jouw verzoek? Dan kun je een signaal indienen bij de onafhankelijke Functionaris voor Gegevensbescherming via [functionarisgegevensbescherming@levantogroep.nl](mailto:functionarisgegevensbescherming@levantogroep.nl). Indien je hierna nog steeds niet tevreden bent, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wil je gebruikmaken van een van je privacyrechten? Stuur je verzoek dan naar [privacy@levantogroep.nl](mailto:privacy@levantogroep.nl) of naar het volgende adres:

Stichting LEVANTOgroep  
Luxemburgstraat 30a  
6135 LC Sittard  
E-mail: [privacy@levantogroep.nl](mailto:privacy@levantogroep.nl)

### 1.10. Bij wie kun je terecht met vragen en klachten over privacy en gegevensbescherming?

Heb je vragen of ben je ontevreden over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan? Ook dan kun je contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming.

Stichting LEVANTOgroep  
T.a.v. Functionaris voor Gegevensbescherming  
Luxemburgstraat 30a  
6135 LC Sittard

E-mail: [functionarisgegevensbescherming@levantogroep.nl](mailto:functionarisgegevensbescherming@levantogroep.nl)  
Telefoonnummer: 088 - 707 76 00 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

### 1.11. Wijzigingen van de privacyverklaring

Deze privacyverklaring is van kracht per 29 mei 2026. Het kan zijn dat wij deze privacyverklaring van tijd tot tijd dienen te wijzigen. Alles is immers aan verandering onderhevig, niet alleen de wetgeving maar ook wij als organisatie. Wij raden je dan ook aan deze privacyverklaring regelmatig te lezen.