



Algemene Verordening Gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 treedt de nieuwe Europese privacy wet in werking, de zogeheten Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit zorgt ervoor dat in de gehele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. Een aantal belangrijke punten hierin zijn dat de gegevens een gerechtvaardigd doel hebben; zorgvuldig bewaard worden: waar, hoe lang, de toegang en beveiliging zijn duidelijk; niet langer dan noodzakelijk bewaard worden; beschikbaar zijn tot inzage, correctie, verwijdering en uitsluiting van marketingdoeleinden. Hieronder vindt u een beschrijving wat dit voor u als cliënt bij ons betekent.

Privacyverklaring

Wie zijn wij en hoe kunt u met ons contact opnemen?

Dierenkliniek Julianadorp, een in Julianadorp (gemeente Den Helder) geregistreerd en gevestigde dierenartspraktijk. Het kantooradres en tevens bedrijfslocatie is Van Foreestweg 107 A, 1787 BH Julianadorp.

- Contact

U kunt contact met ons opnemen door:

- Te mailen naar: info@dierenkliniekjulianadorp.nl
- Te schrijven naar: Dierenkliniek Julianadorp, Van Foreestweg 107 A, 1787 BH Julianadorp
- Te bellen (tijdens kantooruren) naar: (0223) - 645200

Welke persoonlijke gegevens verzamelen wij over u?

- Persoonlijke informatie die u direct aan ons verstrekt

Tijdens een gesprek in de praktijk, via telefoon, door het invullen van het contactformulier op onze website, directe mail, of per post verstrekt u aan ons persoonlijke gegevens. Door deze verstrekking geeft u uitdrukkelijk toestemming om deze gegevens te verwerken en bewaren.

In het geval dat u contact met ons opneemt worden alleen de hoogstnodige gegevens verzameld. Dit kan zijn bij een telefoongesprek, er wordt dan gevraagd naar uw naam en adres, waarmee we het patiëntendossier van uw huisdier kunnen oproepen. Daarnaast is dit het geval wanneer u het contactformulier invult, een e-mail of post verstuurt. De informatie uit velden in het contactformulier en uit e-mail of post dienen enkel ter identificatie van de cliënt en het betreffende huisdier.

Wij verzamelen enkel de hoogstnodige gegevens die wij direct nodig hebben om u zo goed mogelijk van dienst te zijn; de zogeheten NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats), telefoonnummer en emailadres. Van uw huisdier: naam, soort, ras, geslacht, geboortedatum, chipnummer, gewicht, kleur, vachttype.

- Persoonlijke informatie die verzameld wordt wanneer u onze site bezoekt

Bij het bezoeken van onze website (www.dierenkliniekjulianadorp.nl) worden in beginsel geen persoonlijke gegevens verzameld. U kunt dus de site bezoeken zonder persoonlijke gegevens in te voeren. Wel gebruiken wij een website-analyse om inzicht te krijgen in het gebruik van onze website.

- Google Analytics

Wij maken voor onze website gebruik van Google Analytics, een webanalyse service van Google Inc. voor statistische doeleinden. Hiermee kunnen we meten hoeveel bezoekers op de site komen, welke pagina's het populairst zijn en hoe ze onze site hebben gevonden. Zo kunnen wij de website beter afstemmen op de behoeftes van onze bezoekers. Google Analytics maakt gebruik van zogenaamde 'cookies': tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst die worden gelezen door uw browser. Deze zijn er om het gebruik van de website te kunnen analyseren.

U kunt het opslaan van cookies voorkomen door in uw browser een instelling te kiezen die het gebruik van cookies weigert.

—Bij het uitschakelen van deze functie is deze voor alle websites uitgeschakeld.—

Daarnaast heeft u de mogelijkheid om het vastleggen en verwerken van de door de cookies gegenereerde gegevens, inclusief IP-adres, te voorkomen door via de volgende link de zogenaamde 'opt-out browser add-on' te downloaden en te installeren: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=nl>

Meer informatie over de gebruiksvoorwaarden en gegevensbescherming vindt u in de voorwaarden van Google Analytics (<https://www.google.com/analytics/terms/nl.html>) of bij het privacy overzicht van Google Analytics (<https://www.google.com/analytics/learn/privacy.html>).

- reCAPTCHA

We gebruiken de reCAPTCHA service van Google Inc. om gegevens te beschermen die verstuurd worden via onze website. Die functie controleert of een bericht wel door een persoon wordt verstuurd, om zo te voorkomen dat zogeheten 'spam bots' automatisch berichten sturen. U komt in aanraking met deze service bij het invullen van ons contactformulier.

Het IP-adres, en mogelijk andere data van een bezoeker, worden verstuurd om de service te laten werken. De inhoud van een bericht wordt hiervoor verstuurd naar en verwerkt door Google. Hierbij wordt het IP-adres anoniem gemaakt in landen die deel uitmaken van de EU en staten die deelnemen aan het verdrag voor het Europese economische gebied. In uitzonderingsgevallen wordt een IP adres volledig doorgegeven aan een server van Google in de Verenigde Staten, en daar afgekort. Het IP adres dat reCAPTCHA doorgeeft wordt niet samengevoegd met andere data van Google. Op het verzamelen van deze gegevens zijn Google's regels voor gegevensbescherming van toepassing. Meer informatie over over Google's privacybeleid vindt u op deze

pagina: <https://policies.google.com/privacy?hl=nl>. Door reCAPTCHA te gebruiken gaat u ermee akkoord dat Google gegevens over u verwerkt op de manier en voor het doel zoals hierboven beschreven.

Welke persoonlijke informatie verzamelen wij niet over u?

- Alle persoonlijke informatie met uitzondering van de genoemde informatie in de voorgaande bepaling.

Wij verzamelen, registreren, verwerken etc. géén informatie betreffende: godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, beroep.

Waar gebruiken we uw gegevens voor?

- Ter identificatie van u als cliënt en uw huisdier(en)

Zoals eerder vermeld in voorgaande bepaling gebruiken wij verzamelde gegevens in beginsel slechts ten behoeve van patiëntenadministratie.

- Voor directe communicatie

De door ons verzamelde gegevens gebruiken wij voor één op één communicatie. Hierbij moet gedacht worden aan:

- Telefonisch contact; als reactie op gevraagd contact (contactformulier, mail, telefoon, post). Daarnaast om (bijvoorbeeld): te laten weten dat uw huisdier(en) voldoende is/zijn hersteld om terug naar huis te kunnen, de vordering van herstel van uw huisdier(en) te bespreken, terug te bellen met uitslagen van uitgevoerde testen op uw huisdier(en).
- Mailcontact; als reactie op gevraagd contact (contactformulier, mail, telefoon, post), jaarlijkse oproep tot vaccinatie, bovengenoemde voorbeelden.
- Postcontact; als reactie op gevraagd contact (contactformulier, mail, telefoon, post), jaarlijkse oproep tot vaccinatie, bij condoleance van huisdier(en), openstaande betalingen, bewijs van afschrift, bovengenoemde voorbeelden.

NB: herinneringen als de vaccinatieoproep maken wij zelf en worden niet uitbesteedt.

- Ter documentatie

De door ons verzamelde gegevens kunnen wij gebruiken ter documentatie van ons handelen en het verloop van de medische geschiedenis van uw huisdier(en). Hierbij moet gedacht worden aan de contactinformatie die gekoppeld is aan het patiëntendossier. Om een dossier te maken en bij te houden hebben we een aantal gegevens van u nodig. Hierin wordt bijgehouden wat voor handelingen er verricht zijn, alle medische gegevens van uw huisdier(en) en de voorgeschreven medicatie. Naast het patiëntendossier houden wij ook een financiële administratie bij. Hiertoe zijn wij wettelijk verplicht.

- Voor contact op professioneel niveau of doorverwijzing

De door ons verzamelde gegevens kunnen wij gebruiken bij contact met collegadierenartsen of externe gezelschapsdierenspecialisten (veterinair specialisten, onderzoekslaboratoria, medische centra, farmaceuten, uitvaartbedrijf). Dit gebeurt enkel in overleg met de cliënt. Met alle betrokken partijen hebben wij een

verwerkingsovereenkomst gesloten, indien van toepassing. Dit houdt in dat ook zij verklaren volgens de A.V.G. richtlijnen te werken.

Waar gebruiken we uw gegevens niet voor?

- Marketingdoeleinden
- Verspreiding naar derden
- 'Bulk'communicatie naar groepen cliënten
- Elke vorm van online verspreiding (bv. Facebook, Instagram, blog, patiëntenrubriek, nieuwsbrief e.d.)

Kortom; alle doeleinden met uitzondering van de in de voorgaande bepaling genoemde acties en de in de volgende bepaling genoemde back-up.

Hoe worden uw gegevens beveiligd?

- Toegang tot gegevens

Toegang tot deze gegevens hebben alleen de directe medewerkers van de praktijk; de dierenarts en de drie assistentes. Enkel zij hebben de toegangscode tot het computersysteem en het praktijkcliëntensysteem.

- Beveiliging

De computersystemen in de praktijk zijn allen beveiligd met een up-to-date versie van antivirus software en wachtwoorden. Het praktijkcliëntensysteem is tevens beveiligd met een wachtwoord. Wij gebruiken een cliëntensysteem dat speciaal is ontwikkeld voor (dierenarts-)praktijken. Dit systeem staat niet in verbinding met het internet, en kan enkel geraadpleegd en bediend worden via het gesloten computernetwerk in onze praktijk. Naast de eerdergenoemde beveiliging worden de computersystemen blijvend beveiligd en gemonitord door een extern ICT bedrijf. Dit bedrijf heeft geen toegang tot persoonlijke informatie of patiëntendossiers.

Voor onze website maken bij gebruik van een beveiligde SSL verbinding, te zien aan 'https://' voorafgaand ons webadres.

- Back-up

Er wordt regelmatig een back-up gemaakt op een online service (KeepITsafe backup manager), door hetzelfde ICT bedrijf. Deze back-up wordt gemaakt zodat wij uw gegevens kunnen raadplegen in het geval van onvoorziene omstandigheden, waarbij het praktijksysteem niet langer te raadplegen is (bijvoorbeeld door verwoesting bij brand). Ook deze gegevens kunnen slechts door praktijkmedewerkers worden geraadpleegd, en worden niet voor analytische, marketing of online-verspreidings doeleinden gebruikt.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

- Waar bewaren wij gegevens

Eerdergenoemde persoonlijke gegevens en informatie in patiëntendossiers worden bewaard op een eigen, in pandige server.

- Hoe lang bewaren wij gegevens

Eerdergenoemde persoonlijke gegevens, en informatie in patiëntendossiers worden (vooralsnog) bewaard voor de duur van maximaal 7 jaar. Er zijn zogenaamde 'slapende bestanden' in ons cliëntensysteem. Deze gegevens staan op onze server, maar worden niet gebruikt. Dit is het geval wanneer: eigenaren verhuisd zijn, geen huisdieren meer hebben (bv. na overlijden). In veel gevallen worden alleen de bestanden bewaard waarvan aannemelijk is dat deze binnen afzienbare tijd weer 'actief' worden (bv. de eigenaar heeft weer een huisdier). Alle gegevens die verzameld worden met behulp van cookies (Google Analytics) worden hoogstens één jaar bewaard.

Waar heeft u recht op?

Cliënten hebben ten alle tijden recht op inzage, correctie, verwijdering, verzet bij marketingactiviteiten en doorsturing naar een andere partij (dataprobabilititeit).

- Aanspraak op rechten

In het geval dat u meent aanspraak te kunnen maken op deze rechten kunt u contact opnemen via de contactgegevens die verstrekt zijn aan het begin van deze verklaring. Na identiteitscontrole zullen wij uw aanvraag in behandeling nemen, en zo nodig contact met u opnemen om de situatie te bespreken.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd verblijven wij

Maatschap Dierenartspraktijk Julianadorp
'Dierenkliniek Julianadorp'