

# Privacybeleid Rosa v2.3 (15 juli 2023)

In dit document wordt uitgelegd waarom en hoe Rosa persoonsgegevens van betrokkenen verwerkt. Let op: dit document is opgesteld in het Nederlands, Engels en Frans. De Engelse pdf-versie van dit privacybeleid prevaleert in geval van tegenstrijdigheden tussen de verschillende versies.

'Rosa' is Rosa vzw, een vereniging zonder winstoogmerk gevestigd te Kantersteen 10, 1000 Brussel, met ondernemingsnummer 0745.832.604.

Rosa hecht belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens en verbindt zich ertoe de bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens die in België van kracht zijn na te leven, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (hierna AVG).

Als u [als zorgverlener](#) of [als geregistreerde patiënt](#) een overeenkomst hebt met Rosa, is dit privacybeleid een deel van die overeenkomst.

Om met Rosa te communiceren over dit privacybeleid (inclusief om feedback te geven of vragen te stellen), om de verwerking door Rosa van uw persoonsgegevens te bespreken, om Rosa op de hoogte te brengen van een werkelijke of vermoedelijke gegevensinbreuk, of om uw rechten met betrekking tot persoonsgegevens uit te oefenen, kunt u een e-mail sturen naar onze Functionaris voor gegevensbescherming (FG) op: [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

## Algemene Principes

### **Rosa wil de gezondheidsrelaties versterken**

Rosa helpt zorgverleners en hun patiënten om informatie uit te wisselen in een vertrouwelijke, veilige en vertrouwde omgeving. We hebben geen andere ambities en we gebruiken geen persoonsgegevens voor andere doeleinden.

### **U hebt de controle in handen**

Rosa wil zijn gebruikers de controle over hun informatie in handen geven. Mettertijd zullen we functies toevoegen aan onze toepassingen om u toegang te geven tot meer informatie en u te laten beslissen wat u met die informatie wilt doen, met wie u ze wilt delen, enz.

### **Geen verborgen gebruik**

Rosa beschrijft in dit document alles wat het doet met persoonsgegevens van zorgverleners, hun patiënten en bezoekers van haar websites en mobiele applicaties.

### **Categorieën van betrokkenen**

Rosa heeft verschillende categorieën van betrokkenen geïdentificeerd:

- Patiënten\*;
- Zorgverleners;
- Onderzoeksdeelnemers;
- Toekomstig personeel;
- Bezoekers en gebruikers van Rosa's websites en applicaties; en
- Alle andere personen met wie Rosa handelt in het kader van zijn activiteiten.

Dit Privacybeleid is zo georganiseerd dat het voor elk van deze categorieën gemakkelijker wordt om toegang te krijgen tot de informatie die voor hen het meest relevant is.

\* In dit Privacybeleid, tenzij de context anders vereist, verwijst "patiënt" naar zowel de persoon die de afspraak maakt via Rosa (de "gebruiker" van Rosa's applicatie) als de persoon voor wie de afspraak wordt gemaakt (de eigenlijke patiënt, wie de zorgverlener zal zien). In de meeste gevallen is de gebruiker ook de patiënt. In sommige gevallen kan een gebruiker echter een afspraak maken namens een patiënt (bijvoorbeeld een ouder die een afspraak maakt voor zijn kind; waarbij de ouder de gebruiker is en het kind de patiënt is).

## Verwerkingscategorieën voor persoonsgegevens

De verwerkingsactiviteiten van Rosa wat betreft persoonsgegevens kunnen worden ingedeeld in twee categorieën. Dat onderscheid heeft belangrijke gevolgen, want het bepaalt wie voornamelijk de controle uitoefent over en de eindverantwoordelijkheid heeft voor de betreffende verwerkingsactiviteit. Het bepaalt ook met wie u contact moet opnemen als u vragen of verzoeken hebt met betrekking tot de verwerking van bepaalde persoonsgegevens.

- **Persoonsgegevens die Rosa verwerkt voor zorgverleners.** Voor de activiteiten in deze categorie verstrekt Rosa de tools en bewaart het persoonsgegevens namens de zorgverleners die de toepassingen gebruiken. Rosa bepaalt de inhoud van de informatie, het doel en de noodzakelijke verwerkingsmiddelen niet. De zorgverleners hebben de controle in handen en de rol en verplichtingen van Rosa zijn strikt gedefinieerd in de gegevensverwerkingsovereenkomst tussen hen als verwerkingsverantwoordelijke en Rosa als verwerker. Zorgverleners die werkzaam zijn voor een ziekenhuis mogen Rosa alleen gebruiken als onderdeel van hun ziekenhuispraktijk als het ziekenhuis een contract heeft afgesloten met Rosa. In dit geval, wanneer Rosa optreedt als verwerker van de gegevens, doet zij dit namens en in opdracht van het betreffende ziekenhuis. Dit ziekenhuis heeft de zeggenschap, en de rol en verplichtingen van Rosa zijn strikt omschreven in de overeenkomst tussen het ziekenhuis als verwerkingsverantwoordelijke van de gegevens en Rosa als verwerker. Tenzij de context anders aangeeft, verwijst de term "zorgverlener" zowel naar de zorgverlener die alleen of in groepsverband werkt als naar het ziekenhuis dat een contract heeft afgesloten met Rosa.
- **Persoonsgegevens die Rosa verwerkt voor zijn eigen doelen.** De activiteiten in deze categorie worden door Rosa bepaald en uitgevoerd om zijn eigen doelstellingen of verplichtingen te verwezenlijken. Rosa neemt de volledige verantwoordelijkheid voor deze activiteiten op zich en is hiervoor de verwerkingsverantwoordelijke.

Alle door Rosa uitgevoerde verwerkingsactiviteiten voor persoonsgegevens worden in de volgende rubrieken beschreven.

## *Persoonsgegevens die Rosa verwerkt als verwerker namens en op instructie van zorgverleners*

### **Informatie in patiëntendossiers**

#### **Wat zijn dat?**

Telkens als voor een nieuwe patiënt een afspraak bij een specifieke zorgverlener wordt gemaakt, creëert Rosa voor de betrokken zorgverlener een 'patiëntendossier' over die patiënt.

#### **Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?**

Patiëntendossiers kunnen de volgende informatie over een patiënt bevatten :

- voornaam
- achternaam;
- geboortedatum;
- rijksregisternummer;
- telefoonnummers;
- e-mailadressen;
- postadressen;
- geslacht;
- contactgegevens van de contactpersoon/-personen;
- voor- en achternaam van familieleden;
- afsprakengeschiedenis (zie rubriek 'Informatie over afspraken').
- Alle andere informatie over de patiënt die de zorgverlener mogelijk in een opmerking heeft gezet.

Wanneer de afspraak namens de patiënt wordt gemaakt door een persoon die niet de patiënt is (hierna "gebruiker" genoemd), kunnen patiëntendossiers ook de volgende persoonlijke gegevens van een gebruiker bevatten:

- Voornaam
- Achternaam;
- Geboortedatum;
- Telefoonnummer; en
- E-mailadressen.

#### **Over wie?**

Informatie uit patiëntendossiers bevat persoonsgegevens over patiënten en, indien de afspraak wordt gemaakt door een andere persoon namens de patiënt (een 'gebruiker' genoemd), over die gebruiker.

**Voor welk doel en met welke rechtsgrond?**

<b>Doel</b>	<b>Rechtsgronden</b>
<p>Dit is een gegevensverwerking door Rosa namens en op instructie van de zorgverleners met het doel gezondheidsdiensten te verlenen aan hun patiënten.</p>	<p>Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (d.w.z. de betrokken zorgverlener) om de rechtsgrond voor dit doel te bepalen in het licht van zijn of haar specifieke situatie en context. De rechtsgrond die over het algemeen door de betrokken zorgverlener wordt gekozen, is de volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (d.w.z. toestemming van de patiënt om de gebruiker een afspraak te laten maken namens hem) (art. 6.1 (a) AVG);</li><li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de zorgverlener met een patiënt heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG);</li><li>3. naleving van een wettelijke verplichting (zoals socialezekerheidswetten) (art. 6.1 (c) AVG);</li><li>4. bescherming van de vitale belangen van een patiënt of van een andere persoon (bijvoorbeeld in geval van nood) (art. 6.1 (d) AVG);</li><li>5. wanneer de verwerkte persoonsgegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens omvatten, zoals gegevens betreffende de gezondheid, beroept de zorgverlener zich op de volgende rechtsgronden:<ol style="list-style-type: none"><li>a. de bescherming van de vitale belangen van de patiënt (art. 9.2 (c) AVG); of</li><li>b. de verstrekking van gezondheidszorg of sociale diensten (art. 9.2 (h) AVG).</li></ol></li><li>6. Zorgverleners zijn gewoonlijk niet afhankelijk van toestemming om persoonsgegevens van patiënten te verwerken (art. 6.1 (a) en 9.2 (a) AVG) omdat ze zich meestal op een andere rechtsgrond kunnen beroepen en toestemming dan soms alleen als extra bescherming wordt gebruikt). Als een zorgverlener de persoonsgegevens van een patiënt verwerkt uitsluitend op basis van toestemming, brengt hij of zij de patiënt daarvan vooraf op de hoogte en heeft de patiënt het recht zijn of</li></ol>

	haar toestemming te allen tijde in te trekken.
--	--

### **Wie heeft toegang tot de informatie in de patiëntendossiers?**

De informatie in patiëntendossiers is gevoelige informatie die alleen toegankelijk is voor de betrokken zorgverlener en, wanneer de zorgverlener deel uitmaakt van een groepspraktijk of optreedt als lid van een ziekenhuis, kunnen de gegevens ook toegankelijk zijn voor de zorgverleners van hun groepspraktijk of ziekenhuis voor de continuïteit van de zorg.

### **Hoe kunnen patiënten hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?**

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de betrokken zorgverlener.

### **Hoelang bewaart Rosa die informatie?**

Rosa zal de instructies van de betreffende zorgverlener opvolgen.

## **Informatie over afspraken**

### **Wat is dat?**

Telkens een afspraak wordt gemaakt via Rosa, verzamelt en verwerkt Rosa bepaalde informatie over die afspraak.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?**

Rosa verwerkt persoonsgegevens in verband met afspraken wanneer een patiënt online een afspraak maakt of wanneer een zorgverlener een afspraak aanmaakt in zijn of haar agenda. Voor elke afspraak kan Rosa de volgende persoonsgegevens verwerken:

- voor- en achternaam van de patiënt;
- voor- en achternaam van de zorgverlener;
- contactgegevens van de patiënt;
- contactgegevens van de zorgverlener;
- datum en plaats van de afspraak;
- reden voor de afspraak (zoals omschreven door de betreffende zorgverlener);
- de status van de afspraak en, indien geannuleerd, wie geannuleerd heeft en wanneer;
- een opmerking van de patiënt op het moment dat hij of zij de afspraak maakte;
- een opmerking toegevoegd door de zorgverlener.

### **Over wie?**

Informatie over afspraken bevat persoonsgegevens over zorgverleners en hun patiënten.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgronden
Dit is een gegevensverwerking door Rosa namens en op instructie van de zorgverlener met het doel gezondheidsdiensten te verlenen aan zijn of haar patiënten.	Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (d.w.z. de betrokken zorgverlener) om de rechtsgrond voor dit doel te bepalen in het licht van zijn of haar specifieke situatie en context. De rechtsgrond die over het algemeen door de betrokken zorgverlener wordt gekozen, is de volgende: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (d.w.z. toestemming van de patiënt om de gebruiker een afspraak te laten maken namens hem) (art. 6.1 (a) AVG);</li><li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de zorgverlener met een patiënt heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG);</li><li>3. wanneer de verwerkte persoonsgegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens omvatten, zoals gegevens betreffende de gezondheid, beroept de zorgverlener zich op de volgende rechtsgronden:<ol style="list-style-type: none"><li>a. de verstrekking van gezondheidszorg of sociale diensten (art. 9.2 (h) AVG).</li></ol></li></ol>

### Wie heeft toegang tot de informatie over afspraken?

Informatie over afspraken is alleen toegankelijk voor de zorgverlener en, indien van toepassing, voor zijn of haar organisatie, en voor de patiënten zelf: een deel van of alle informatie over afspraken kan worden ingekeken op de bevestigingspagina bij het voltooien van een afspraak, en in de bevestigings- en herinneringsmails, en in de herinnerings-sms (indien van toepassing).

### Hoe kunnen patiënten of zorgverleners hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de betrokken zorgverlener.

Zorgverleners kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de FG van Rosa via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

### Hoelang bewaart Rosa die informatie?

Rosa zal de instructies van de betreffende zorgverlener opvolgen.

## Bevestigings- en herinneringsmails naar patiënten

### Wat zijn dat?

Telkens een patiënt een afspraak maakt via Rosa, zal Rosa een bevestigingsmail naar die patiënt sturen. Op verzoek van de zorgverleners kan Rosa de patiënt ook (i) een bevestigingsmail sturen wanneer een zorgverlener een afspraak met die patiënt maakt of wijzigt; en/of (ii) een herinneringsmail 7 dagen en/of 1 dag voor de afspraak.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Wanneer een bevestigings- of herinneringsmail wordt verzonden, verwerkt Rosa de volgende persoonsgegevens:

- e-mailadres van de patiënt;
- voor- en achternaam en contactgegevens van de zorgverlener; en
- datum, tijdstip en plaats van de afspraak.

### Over wie?

Bevestigings- en herinneringsmails bevatten persoonsgegevens over de betreffende zorgverlener en de betreffende patiënt.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgronden
Dit is een gegevensverwerking door Rosa namens en op instructie van de zorgverleners met het doel gezondheidsdiensten te verlenen aan hun patiënten.	Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (d.w.z. de betrokken zorgverlener) om de rechtsgrond voor dit doel te bepalen in het licht van zijn of haar specifieke situatie en context. De rechtsgrond die over het algemeen door de betrokken zorgverlener wordt gekozen, is de volgende: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (d.w.z. toestemming van de patiënt om de gebruiker de afspraakgerelateerde communicatie namens hem te laten ontvangen) (art. 6.1 (a) AVG);</li><li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de zorgverlener met een patiënt heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG);</li><li>3. wanneer de verwerkte persoonsgegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens omvatten, zoals gegevens betreffende de gezondheid, beroept de zorgverlener zich op de volgende rechtsgronden:<ol style="list-style-type: none"><li>a. de verstrekking van gezondheidszorg of sociale diensten (art. 9.2 (h) AVG).</li></ol></li><li>4. Zorgverleners zijn gewoonlijk niet afhankelijk van toestemming om persoonsgegevens van patiënten te verwerken (art. 6.1 (a) en 9.2 (a) AVG) omdat ze zich meestal op een andere rechtsgrond kunnen beroepen en toestemming dan soms alleen als extra bescherming wordt gebruikt). Als een zorgverlener de persoonsgegevens van een patiënt verwerkt uitsluitend op basis van toestemming, brengt hij of zij de patiënt daarvan vooraf op de hoogte</li></ol>

	en heeft de patiënt het recht zijn of haar toestemming te allen tijde in te trekken.
--	--

### Wie heeft toegang tot de bevestigings- en herinneringsmails?

De inhoud van bevestigings- en herinneringsmails is alleen toegankelijk voor de betreffende patiënt. De inhoud van de bevestigings- en herinneringsmails zal ook worden doorgestuurd naar en verwerkt door de mailprovider van Rosa. Meer informatie over de dienstverleners van Rosa vindt u op de pagina [Data Processors](#).

### Hoe kunnen patiënten hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de betrokken zorgverlener.

### Hoelang bewaart Rosa die informatie?

Rosa zal de instructies van de betreffende zorgverlener opvolgen.

## Sms-herinneringen verstuurd naar de patiënt

### Wat zijn dat?

Zorgverleners hebben de mogelijkheid om Rosa te vragen hun patiënt voorafgaand aan de afspraak een sms-herinnering te sturen.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Wanneer een zorgverlener de optie activeert om sms-herinneringen te versturen, verwerkt Rosa de volgende persoonsgegevens:

- gsm-nummer van de patiënt;
- voor- en achternaam van de zorgverlener;
- datum, tijdstip en plaats van de afspraak;
- eventuele extra persoonsgegevens in de sms.

### Over wie?

Sms-herinneringen kunnen persoonsgegevens bevatten over de betreffende zorgverlener en de betreffende patiënt.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgronden
Dit is een gegevensverwerking door Rosa namens en op instructie van de zorgverlener met het doel gezondheidsdiensten te verlenen aan zijn of haar patiënten.	Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (d.w.z. de betrokken zorgverlener) om de rechtsgrond voor dit doel te bepalen in het licht van zijn of haar specifieke situatie en context. De rechtsgrond die over het algemeen door de betrokken zorgverlener wordt gekozen, is de volgende: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toestemming (d.w.z. toestemming van de patiënt om de gebruiker de afspraakgerelateerde communicatie namens hem te laten ontvangen) (art. 6.1 (a) AVG);</li> <li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de</li> </ol>



	<p>zorgverlener met een patiënt heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG);</p> <p>3. wanneer de verwerkte persoonsgegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens omvatten, zoals gegevens betreffende de gezondheid, beroept de zorgverlener zich op de volgende rechtsgronden:</p> <p style="padding-left: 40px;">a. de verstrekking van gezondheidszorg of sociale diensten (art. 9.2 (h) AVG).</p> <p>4. Zorgverleners zijn gewoonlijk niet afhankelijk van toestemming om persoonsgegevens van patiënten te verwerken (art. 6.1 (a) en 9.2 (a) AVG) omdat ze zich meestal op een andere rechtsgrond kunnen beroepen en toestemming dan soms alleen als extra bescherming wordt gebruikt). Als een zorgverlener de persoonsgegevens van een patiënt verwerkt uitsluitend op basis van toestemming, brengt hij of zij de patiënt daarvan vooraf op de hoogte en heeft de patiënt het recht zijn of haar toestemming te allen tijde in te trekken.</p>
--	--

#### **Wie heeft toegang tot de informatie in de sms-herinnering?**

Informatie in sms-herinneringen is alleen toegankelijk voor de patiënt die de sms ontvangt. De informatie in de sms-herinnering zal ook worden doorgestuurd naar en verwerkt door de mailprovider van Rosa. Meer informatie over de dienstverleners van Rosa vindt u op de pagina [Data Processors](#).

#### **Hoe kunnen patiënten hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?**

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de betrokken zorgverlener.

#### **Hoelang bewaart Rosa die informatie?**

Rosa zal de instructies van de betreffende zorgverlener opvolgen.

### **Gebruik van eBilling door zorgverleners**

#### **Wat is het?**

Zorgverleners kunnen Rosa gebruiken om (i) de verzekeraarsinformatie van een patiënt (en afgeleide rechten) te bekijken voor facturatie doeleinden of voor de levering van producten of diensten; (ii) een elektronisch attest of elektronisch factuur te genereren; en (iii) betalingswijzen vast te leggen en betalingen op te volgen.

Deze functionaliteiten worden "eBilling" genoemd.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Wanneer een zorgverlener eBilling gebruikt, moet hij of zij inloggen op zijn of haar Rosa account en zich authenticeren met zijn of haar ehealth certificaat. Rosa kan dus accountbeheer van de zorgverlener en de gegevens van het ehealth-certificaat verwerken.

De zorgverlener zal patientgegevens verwerken, waaronder, relevante informatie over afspraken, informatie uit het patiëntendossier, betalingsinformatie (of er al dan niet is betaald en de wijze van betaling) en patienten gegevens die door of namens het RIZIV ter beschikking zijn gesteld (zoals bijvoorbeeld de nomenclatuur van de gezondheidsdiensten die de zorgverlener voor die patiënt heeft verricht).

### Over wie?

eBilling verwerkt de gegevens van de betrokken zorgverlener en de betrokken patiënt.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgronden
Dit is gegevensverwerking door Rosa namens en op instructie van de zorgverlener voor facturatie doeleinden.	De verstrekking van gezondheidszorg of sociale diensten (art. 9.2 (h) GDPR).

### Wie heeft toegang tot de eBilling informatie?

eBilling informatie is alleen toegankelijk voor de betrokken zorgverlener, de betrokken patiënt en zijn/haar mutualiteit, het Nationaal Inter mutualistisch College (NIC) en de socialezekerheidsdiensten.

### Hoe kan een patiënt zijn rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de relevante zorgverlener.

### Hoelang bewaart Rosa die informatie?

Rosa zal de instructies van de betreffende zorgverlener opvolgen.

*Persoonsgegevens die Rosa verwerkt voor zijn eigen doelen, als verwerkingsverantwoordelijke*

## Informatie in het openbaar profiel van zorgverleners

### Wat is dat?

Rosa biedt zorgverleners die gebruikmaken van zijn online agenda- en/of afspraken toepassing de mogelijkheid om bepaalde informatie over zichzelf en de diensten die ze aanbieden te publiceren.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Wanneer een zorgverlener ervoor kiest om een openbaar profiel aan te maken, in te vullen en te publiceren kan Rosa de volgende persoonsgegevens over die zorgverlener verwerken:

- foto;

- voor- en achternaam;
- geslacht;
- gesproken taal;
- specialisaties;
- professionele adres(sen);
- contactgegevens;
- opleiding en achtergrond;
- beschikbaarheid voor afspraken; en
- alle andere persoonlijke informatie die de zorgverlener openbaar wil delen op zijn profiel.

### Over wie?

De informatie in een openbaar profiel bevat persoonsgegevens over zorgverleners.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgrond
Dit is een gegevensverwerking door Rosa om zorgverleners in staat te stellen hun beroepsgegevens mee te delen en huidige of nieuwe patiënten in staat te stellen afspraken te maken.	<p>Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de zorgverlener met Rosa heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG).</p> <p>Zorgverleners die werken voor een ziekenhuis dat een contract heeft met Rosa hebben een openbaar profiel op Rosa op de volgende rechtsgrondslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering van een contract (d.w.z. het contract tussen de zorgverlener en het ziekenhuis) (art. 6.1(b) GDPR); of</li> <li>- Toestemming (art. 6.1(a) GDPR).</li> </ul>

### Wie heeft toegang tot de informatie in een openbaar profiel?

De informatie in een openbaar profiel is voor iedereen online toegankelijk en kan in de resultaten van zoekmachines verschijnen.

### Hoe kunnen zorgverleners hun rechten met betrekking tot hun informatie in een openbaar profiel uitoefenen?

Zorgverleners kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de FG van Rosa via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be). Zorgverleners die werken voor een ziekenhuis dat een contract heeft met Rosa, moeten contact opnemen met hun ziekenhuis om hun rechten uit te oefenen met betrekking tot hun openbare profielgegevens met betrekking tot het ziekenhuis.

### Hoelang bewaart Rosa de informatie in een openbaar profiel?

Rosa bewaart de informatie tot 30 dagen na het einde van de overeenkomst tussen Rosa en de zorgverlener of het betrokken ziekenhuis.

## Accountbeheer zorgverleners

### Wat is dat?

Wanneer zorgverleners Rosa willen gebruiken, moeten ze een account aanmaken. Ze moeten verbinding maken met hun account om toegang te krijgen tot hun agenda en afspraken en om technische ondersteuning van Rosa te krijgen.

Rosa kan ook tijdelijk verbinding maken met het account van een zorgverlener om ondersteuning en hulp te bieden bij technische problemen.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?**

Wanneer een zorgverlener een account aanmaakt of ondersteuning wil van Rosa met betrekking tot zijn of haar account, kan Rosa de volgende persoonsgegevens verzamelen, bekijken, gebruiken, of genereren over die zorgverlener:

- voor- en achternaam;
- gsm-nummer;
- e-mailadres;
- wachtwoord dat door de gebruiker werd aangemaakt om de account in te stellen;
- postadres;
- gesproken taal;
- RIZIV-nummer;
- btw-nummer;
- elektronische betaalgegevens;
- betaalgeschiedenis; en
- alle andere informatie die afkomstig is van of gekoppeld is aan het account van een zorgverlener, of die de zorgverlener deelt met of verstuurt naar Rosa om ondersteuning te verkrijgen.

### **Over wie?**

Informatie voor het beheer van klantenaccounts bevat persoonsgegevens over alle zorgverleners die een account hebben aangemaakt bij Rosa.

### **Voor welk doel en met welke rechtsgrond?**

<b>Doelen</b>	<b>Rechtsgronden</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Om zijn verplichtingen in het kader van de overeenkomst tussen Rosa en de zorgverlener na te komen;</li><li>2. om betalingen te verwerken (indien van toepassing); en</li><li>3. om te communiceren met de zorgverlener en hem of haar ondersteuning te bieden.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Uitvoering van een overeenkomst (art. 6.1 (b) AVG); en</li><li>2. naleving van een wettelijke verplichting (zoals fiscale wetten) (art. 6.1 (c) AVG).</li></ol>

### **Wie heeft toegang tot de informatie voor het beheer van gebruikers en accounts?**

Informatie voor het beheer van klantenaccounts is alleen toegankelijk voor de betreffende klant en/of Rosa.

### **Hoe kunnen zorgverleners hun rechten met betrekking tot hun informatie voor accountbeheer uitoefenen?**

Zorgverleners kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de FG van Rosa via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

### **Hoelang bewaart Rosa de informatie voor accountbeheer?**

Rosa bewaart de informatie tot 30 dagen na het einde van de overeenkomst tussen Rosa en de zorgverlener.

## Meldingsmails naar zorgverleners

### Wat zijn dat?

Zorgverleners hebben de mogelijkheid om een meldingsmail van Rosa te ontvangen wanneer (i) een bestaande en/of nieuwe patiënt een afspraak maakt; en/of (ii) een patiënt bij het maken van de afspraak een opmerking achterlaat; en/of (iii) een patiënt een afspraak annuleert.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Wanneer een meldingsmail wordt verzonden, verwerkt Rosa de volgende persoonsgegevens:

- voor- en achternaam van de patiënt en of het om een nieuwe patiënt gaat;
- contactgegevens van de patiënt;
- e-mailadres van de zorgverlener; en
- datum, tijdstip en plaats van de afspraak.

### Over wie?

Meldingsmails kunnen persoonsgegevens bevatten over de betreffende zorgverlener en de betreffende patiënt (als de afspraak wordt gemaakt door een gebruiker die niet de patiënt is, worden er in die meldingsmail geen persoonlijke gegevens over de gebruiker gedeeld met de zorgverlener).

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doel	Rechtsgronden
Om zijn verplichtingen in het kader van de overeenkomst tussen Rosa en de zorgverlener na te komen.	Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die de zorgverlener met Rosa heeft gesloten) (art. 6.1 (b) AVG).

### Wie heeft toegang tot de meldingsmails?

De inhoud van meldingsmails is alleen toegankelijk voor de betreffende zorgverlener. De inhoud van de meldingsmails zal ook worden doorgestuurd naar en verwerkt door de mailprovider van Rosa. Meer informatie over de dienstverleners van Rosa vindt u op de pagina [Data Processors](#).

### Hoe kunnen zorgverleners hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Zorgverleners kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de FG van Rosa via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

### Hoelang bewaart Rosa die informatie?

Rosa bewaart de informatie tot 30 dagen na het einde van de overeenkomst tussen Rosa en de zorgverlener.

## Beheer van patiëntenaccounts

### Wat is dat?

Wanneer iemand Rosa wil gebruiken om een afspraak met een zorgverlener te maken, zal Rosa automatisch een patiëntenaccount voor die persoon aanmaken.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Bij het aanmaken van een account voor iemand kan Rosa de volgende persoonsgegevens verzamelen of genereren over die persoon:

- voor- en achternaam;
- gsm-nummer;
- e-mailadres;
- gesproken taal; en
- geboortedatum.

Als de persoon die de patiëntenaccount aanmaakt niet de patiënt zelf is, kan Rosa ook de volgende persoonlijke gegevens met betrekking tot de patiënt verzamelen:

- Voornaam en achternaam; en
- Geboortedatum.

### Over wie?

Informatie voor het beheer van patiëntenaccounts bevat persoonsgegevens over alle personen die een afspraak hebben gemaakt via Rosa, en, waar relevant, over patiënten voor wie een afspraak wordt gemaakt door een gebruiker.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doelen	Rechtsgronden
Het verstrekken van de afspraken diensten aan de betrokkene.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toestemming (d.w.z. toestemming van de patiënt om de gebruiker een afspraak te laten maken namens hem) (art. 6.1 (a) AVG);</li> <li>2. Uitvoering van een overeenkomst (art. 6.1 (b) AVG).</li> </ol>

### Wie heeft toegang tot de informatie voor het beheer van gebruikers en accounts?

De informatie voor het beheer van patiëntenaccounts is toegankelijk voor de betreffende patiënt, de zorgverlener bij wie hij of zij een afspraak heeft gemaakt en/of Rosa.

### Hoe kunnen patiënten hun rechten met betrekking tot hun informatie voor het beheer van hun patiëntenaccount uitoefenen?

Patiënten kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met de FG van Rosa via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be). Als de persoon die de patiëntenaccount aanmaakt niet de patiënt is, kan de patiënt zijn rechten uitoefenen door contact op te nemen met de gebruiker die namens hem de afspraak heeft gemaakt.

### Hoe lang bewaart Rosa de informatie voor het beheer van patiëntenaccounts?

Rosa bewaart de informatie tot 5 jaar na de laatste interactie van de patiënt met Rosa.

## Persoonsgegevens die worden verzameld wanneer iemand onze website bezoekt of applicaties gebruikt

### Wat zijn dat?

Telkens iemand de website van Rosa bezoekt, de Rosa mobiele applicatie downloadt en gebruikt, een account aanmaakt bij Rosa of anderszins gebruik maakt van Rosa diensten, verzamelt Rosa persoonsgegevens met behulp van cookies en/of andere technologieën.

Rosa kan gebruik maken van sociale media diensten zoals Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. Als u deze diensten gebruikt, kan u best hun privacybeleid bekijken voor meer informatie over hoe zij omgaan met uw persoonlijke gegevens.

#### **Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?**

Rosa kan technische gegevens verzamelen, waaronder mogelijk persoonlijke gegevens, zoals uw IP-adres, besturingssysteem en browserversie, basis gebruikersgegevens over het gebruik van Rosa's website of applicatie. Om meer te weten te komen over hoe Rosa persoonlijke gegevens verzamelt op haar website en applicaties, en hoe u uw cookievoorkeuren kunt beheren, kunt u de pagina [Data Processors](#) raadplegen, alsook ons [Cookie Policy](#).

#### **Over wie?**

Deze informatie wordt verzameld over de bezoekers van onze website en applicaties.

#### **Voor welk doel en met welke rechtsgrond?**

<b>Doelen</b>	<b>Rechtsgronden</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Om de website en applicaties van Rosa te runnen en bezoekers in staat te stellen de functies hiervan te gebruiken;</li><li>2. Voor statistische en analytische doeleinden;</li><li>3. Om te controleren of cookies geplaatst mogen worden;</li><li>4. Om de diensten van Rosa te verbeteren, de veiligheid van Rosa's website en applicaties te waarborgen, en de bezoekerservaring op de website en applicaties te verrijken.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (art. 6.1 (a) AVG);</li><li>2. gerechtvaardigd belang van Rosa (art. 6.1 (f) AVG).</li></ol>

#### **Wie heeft toegang tot die informatie?**

De informatie kan worden geraadpleegd door Rosa en zijn gegevensverwerkers, zoals beschreven op de [Data Processors](#) pagina en in ons [Cookie Policy](#).

Als u Rosa's mobiele applicatie downloadt van een online mobiele applicatiewinkel (zoals Apple's App Store of Google Play), kunnen uw gegevens worden verzameld en verwerkt door die online mobiele applicatiewinkel voor hun eigen doeleinden. Voor meer informatie raden we je aan hun privacybeleid te lezen.

#### **Hoe kan een bezoeker van onze website zijn rechten uitoefenen?**

Bezoekers kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met Rosa's FG via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

#### **Hoe lang bewaart Rosa de informatie over de website bezoekers?**

Dat is afhankelijk van het type informatie dat wordt verzameld. Lees onze [Data Processors](#) pagina en ons [Cookie Policy](#) voor meer informatie.

## Persoonsgegevens van deelnemers aan onderzoek

### Wat zijn dat?

Rosa verricht voortdurend onderzoek om zijn bestaande producten en diensten te verbeteren en er nieuwe te creëren. Rosa kan voor dat doel aanvullende persoonsgegevens verzamelen of verwerken die niet in dit privacybeleid worden beschreven. Rosa zou bijvoorbeeld feedback kunnen verzamelen van (potentiële) klanten of andere personen. In die gevallen zal Rosa altijd om uw toestemming vragen voordat het gegevens verzamelt en verwerkt die u kunnen identificeren.

### Welke persoonsgegevens verwerkt Rosa?

Rosa kan persoonsgegevens verzamelen zoals uw naam, e-mailadres en/of feedback, of andere persoonsgegevens zoals aangegeven door Rosa bij het verzamelen van uw gegevens.

### Over wie?

Deze informatie wordt verzameld over elke deelnemer aan een onderzoek.

### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doelen	Rechtsgrond
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Om de producten en/of diensten van Rosa te verbeteren; of</li><li>2. zoals anders beschreven in het specifieke toestemmingsformulier</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (art. 6.1 (a) AVG).</li></ol>

### Wie heeft toegang tot die informatie?

De informatie is alleen toegankelijk voor Rosa, of op de manier zoals aangegeven door Rosa bij het verzamelen van uw gegevens.

### Hoe kan een persoon zijn rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Personen kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met Rosa's FG via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

### Hoe lang bewaart Rosa de informatie van de betrokkene in verband met deze gegevensverwerking?

De bewaringstermijn is afhankelijk van de specifieke gegevensverwerking en wordt door Rosa aangegeven wanneer uw gegevens worden verzameld.

## Persoonsgegevens van kandidaat-medewerkers

### Wat zijn dat?

Deze rubriek verwijst naar alle persoonsgegevens die Rosa verzamelt en verwerkt in het kader van de beoordeling van een persoon voor een functie bij Rosa.

### Welke informatie verwerkt Rosa?

Rosa kan de volgende persoonsgegevens verzamelen en verwerken over kandidaat-medewerkers:

- persoonlijke contactgegevens, inclusief naam, postadres, e-mailadres en telefoonnummer;
- geboortedatum en geslacht;



- loopbaan- en opleidingsgeschiedenis en kwalificaties;
- gegevens met betrekking tot het recht om in België te werken (indien van toepassing);
- alle andere informatie die aan Rosa wordt verstrekt (in een curriculum vitae of sollicitatiebrief, tijdens een sollicitatiegesprek of anderszins) of die Rosa ontvangt van een referentie.

#### Over wie?

Deze persoonsgegevens hebben betrekking op kandidaat-medewerkers (zoals kandidaat-werknemers, contractanten, vrijwilligers of studenten).

#### Voor welk doel en met welke rechtsgrond?

Doelen	Rechtsgronden
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een sollicitatie voor een functie bij Rosa verwerken;</li> <li>2. beoordelen of een kandidaat geschikt is voor een specifieke rol of functie en beslissen of die kandidaat wordt aangeworven;</li> <li>3. communiceren met kandidaten over hun sollicitatie en de sollicitatieprocedure; en</li> <li>4. controleren of de kandidaat wettelijk in België mag werken.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Naleving van een wettelijke verplichting (zoals immigratiewetten) (art. 6.1 (c) AVG); en</li> <li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die Rosa met de kandidaat zal sluiten als medewerker) (art. 6.1 (b) AVG).</li> <li>3. Wanneer de verwerkte persoonsgegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens omvatten, zoals informatie over ras of etnische afkomst, of gegevens betreffende een handicap, heeft de verwerking betrekking op persoonsgegevens die door de kandidaat openbaar zijn gemaakt (art. 9.2 (e) AVG) of is ze noodzakelijk voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de kandidaat (art. 9.2 (h) AVG).</li> <li>4. Als de kandidaat niet wordt aangeworven, kan Rosa met toestemming van de sollicitant een kopie van de sollicitatiegegevens bewaren (art. 6.1 (a) AVG).</li> </ol>

#### Met wie deelt Rosa die persoonsgegevens?

Rosa verwerkt dergelijke persoonsgegevens hoofdzakelijk intern, maar kan een deel van de informatie ook delen met referenties, wettelijke vertegenwoordigers, consultants en professionele adviseurs.

#### Hoe kan een kandidaat-medewerker zijn rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?

Kandidaat-medewerkers kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen met Rosa's FG via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

#### Hoelang bewaart Rosa die informatie?

Als de sollicitant wordt aangeworven, zal Rosa de informatie bewaren tot 5 jaar na beëindiging van de arbeidsovereenkomst met Rosa. Als de sollicitant niet wordt

aangeworven, zal Rosa de informatie bewaren tot de voltooiing van de aanwervingsprocedure en, indien de sollicitant daarmee instemt, nog 3 jaar langer.

### **Persoonsgegevens van personen met wie Rosa handelt in het kader van onze activiteiten (met inbegrip van potentiële nieuwe klanten, partners, medewerkers en/of leveranciers)**

#### **Wat zijn dat?**

Deze rubriek verwijst naar de persoonsgegevens die Rosa verzamelt en verwerkt in het kader van zijn activiteiten, onder meer bij de prospectie naar of communicatie met potentiële nieuwe klanten, partners, medewerkers en/of leveranciers.

#### **Welke informatie verwerkt Rosa?**

Rosa kan de volgende persoonsgegevens verzamelen en verwerken:

- persoonlijke contactgegevens, inclusief naam, postadres, e-mailadres en telefoonnummer;
- beroep of functietitel;
- alle andere informatie die aan Rosa wordt gezonden of bekendgemaakt, met inbegrip van Rosa's verslagen van communicatie of interacties met u.

#### **Over wie?**

Dit zijn persoonsgegevens over personen met wie Rosa handelt in het kader van zijn activiteiten, met inbegrip van potentiële nieuwe klanten, partners, medewerkers en/of leveranciers.

#### **Voor welk doel en met welke rechtsgrond?**

<b>Doelen</b>	<b>Rechtsgronden</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Om te communiceren met personen in het kader van Rosa's activiteiten;</li><li>2. Om potentiële nieuwe klanten, partners, medewerkers en/of leveranciers te identificeren en te beoordelen en te besluiten om al dan niet een verdere samenwerking met hen aan te gaan;</li><li>3. Voor statistische en analytische doeleinden.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toestemming (art. 6.1 (a) AVG);</li><li>2. Uitvoering van een overeenkomst (d.w.z. de overeenkomst die Rosa met de potentiële nieuwe klant, partner, medewerker en/of leverancier zal sluiten) (art. 6.1 (b) AVG);</li><li>3. Gerechtvaardigd belang van Rosa (art. 6.1 (f) AVG).</li></ol>

#### **Met wie deelt Rosa die persoonsgegevens?**

Rosa verwerkt dergelijke persoonsgegevens hoofdzakelijk intern, maar kan een deel van de informatie ook delen met referenties, wettelijke vertegenwoordigers, consultants en professionele adviseurs.

#### **Hoe kunnen die personen hun rechten met betrekking tot deze gegevensverwerking uitoefenen?**

U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen met Rosa's FG via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be).

### **Hoelang bewaart Rosa die informatie?**

Correspondentie voor prospectie, verkoop en ondersteuning en commerciële overeenkomsten, met inbegrip van onderhandelingsdocumenten en relevante correspondentie, worden permanent bewaard.

## **Uw rechten met betrekking tot de door Rosa verwerkte persoonsgegevens**

Alle personen hebben het recht om:

- te weten of Rosa persoonsgegevens over hen verwerkt, welke categorieën persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel;
- te vragen foute persoonsgegevens over hen te laten verbeteren;
- te vragen hun persoonsgegevens te laten wissen, of zich te verzetten tegen de verdere verwerking van hun persoonsgegevens, om een gerechtvaardigde reden;
- voor bepaalde persoonsgegevens en in bepaalde omstandigheden een kopie van de persoonsgegevens over hen in een gestructureerd en interoperabel formaat te verkrijgen.

Om die rechten uit te oefenen, moeten de betrokkenen contact opnemen met de volgende persoon of personen:

- de betrokken zorgverlener, als het verzoek betrekking heeft op persoonsgegevens die Rosa namens die zorgverlener verwerkt;
- Rosa (via [gdpr@rosa.be](mailto:gdpr@rosa.be)) als het verzoek betrekking heeft op persoonsgegevens die Rosa voor zijn eigen doelen verwerkt.

Raadpleeg de relevante gegevensverwerkingscategorie om te weten met wie u contact moet opnemen om uw rechten uit te oefenen.

De Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit is de regelgevende instantie die verantwoordelijk is voor de gegevensbescherming in België. Ze is bevoegd om individuele klachten over de verwerking van persoonsgegevens te verwerken. Meer informatie over de regelgeving inzake gegevensbescherming en over de manier waarop een klacht kan worden ingediend vindt u op [haar website](#).

## **Gegevensverwerkers**

Rosa doet een beroep op diensten van andere bedrijven voor de uitvoering van zijn gegevensverwerkingsactiviteiten. Die bedrijven kunnen worden beschouwd als 'gegevensverwerkers' in het kader van de toepasselijke privacywetgeving.

Meer informatie over die bedrijven vindt u op de pagina [Data Processors](#).

## Beveiligingsmaatregelen

Rosa moet gepaste beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens die het verwerkt te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, wijziging of vernietiging. Rosa doet voor een deel van die maatregelen een beroep op technologieën of diensten van zijn onderaannemers.

Rosa moet de beveiligingsmaatregelen regelmatig evalueren en zo nodig aanpassen, rekening houdend met de evolutie van de risico's, de technologie en de kosten met betrekking tot die maatregelen.

Meer informatie over de huidige beveiligingsmaatregelen vindt u op de pagina [Technical and Organisational Security Measures](#).

## Bewaartermijn

Rosa bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is voor de verwezenlijking van de doelen waarvoor ze worden verzameld of anderszins worden verwerkt, of voor de uitvoering van een overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting, steeds in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zoals uiteengezet in dit privacybeleid (raadpleeg elke categorie van verwerkingsactiviteiten voor meer details).

In alle gevallen kan Rosa uw persoonsgegevens langer bewaren als daar een wettelijke of regelgevende reden voor is, of korter als u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en er geen andere gerechtvaardigde reden is om die persoonsgegevens te bewaren.

## Wijzigingen van dit Privacybeleid

Dit is versie 2.3 van ons privacybeleid; ze werd voor het laatst bijgewerkt op 15 juli 2023. We evalueren dit privacybeleid regelmatig om te zorgen dat het actueel blijft en we kunnen dit privacybeleid mettertijd aanpassen om de wijzigingen aan onze diensten en gegevensverwerkingsactiviteiten weer te geven. Als dat gebeurt, zullen we het bijgewerkte privacybeleid op deze webpagina publiceren. Raadpleeg dit privacybeleid om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen, want een geactualiseerd privacybeleid zal van toepassing zijn op alle persoonsgegevens die we verwerken.

Wijzigingen aangebracht sinds de vorige versie (v 2.2): Naast het corrigeren van typfouten en het verduidelijken van verschillende punten in het document, hebben we dit beleid bijgewerkt om te verduidelijken dat Rosa haar diensten niet alleen aanbiedt aan zorgverleners (alleen of in groepsverband), maar nu ook aan ziekenhuizen. We hebben ook de gegevensverwerkingsactiviteiten die Rosa kan uitvoeren om zorgverleners te voorzien van de hulp en ondersteuning die ze nodig hebben enigszins verduidelijkt. Tot slot hebben we dit Privacybeleid aangepast aan het feit dat Rosa nu een mobiele applicatie biedt om gebruikers te helpen bij het beheren van hun afspraken.