

## Privacyverklaring Zintouch

Privacyverklaring opgesteld	02/11/2023
Privacyverklaring goedgekeurd	25/01/2024
Versie	V 2.1

## Inhoudstafel

Toepassingsgebied van de Privacyverklaring .....	3
Verantwoordelijke voor de verwerking .....	3
Rechtsgrond voor het verwerken van de persoonsgegevens .....	3
Verwerken van persoonsgegevens .....	3
Bewaartermijn van jouw persoonsgegevens .....	5
Jouw rechten als betrokkene .....	5
Uitoefenen van je rechten .....	6
Beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens .....	7
Contactgegevens .....	7
Wijzigingen aan onze privacyverklaring.....	7

## Privacyverklaring voor het gebruik van mobiel alarm 'Thuis en buitenshuis' (Type Zintouch)

Datum: 25/01/2024

Versie: 2.1

### Toepassingsgebied van de Privacyverklaring

Gerust Zorgcentrale vzw ("Gerust") hecht veel waarde aan privacy en zet zich daarom in om de (persoons)gegevens van al haar belanghebbenden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid te beschermen en persoonsgegevens enkel en alleen op een eerlijke en wettige manier te verwerken.

Voor de verwerking van de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn in het kader van de dienstverlening, verbindt Gerust zich ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. We houden ons steeds aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Deze privacyverklaring is van toepassing op de persoonsgegevens van onze abonnees, mantelzorgers en contactpersonen die Gerust voor het platform Zintouch verwerkt.

Deze privacyverklaring bevat belangrijke informatie over hoe en voor welke doeleinden Gerust, als verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens verzamelt en verwerkt, en verduidelijkt welke rechten je als betrokkenen kunt uitoefenen. We raden je dan ook aan deze privacyverklaring goed door te nemen en bij vragen contact met ons op te nemen.

### Verantwoordelijke voor de verwerking

Je persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt door Gerust Zorgcentrale vzw ("Gerust") als verwerkingsverantwoordelijke. Dit betekent dat Gerust het doel en de middelen bepaalt voor het verwerken van je persoonsgegevens.

Gerust heeft haar hoofdkantoor te Nonnenstraat 12/1 2200 Herentals en is geregistreerd onder bedrijfsnummer 0776 808 068.

### Rechtsgrond voor het verwerken van de persoonsgegevens

De rechtsgrond waar Gerust zich op beroept om de persoonsgegevens van de mantelzorgers, abonnees en contactpersonen te verwerken is het contract dat u met Gerust heeft afgesloten in het kader van het mobiel personenalarm.

### Verwerken van persoonsgegevens

Persoonsgegevens kunnen worden gedefinieerd als alle informatie waardoor een natuurlijke persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Jouw persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met het contract dat werd afgesloten met Gerust in het kader van de dienstverlening die het platform Zintouch biedt: personenalarmering 'Thuis en buitenshuis' en dwaaldetectie.

Gerust verwerkt jouw persoonsgegevens:

- **Voor het aanmaken van een account op het Zintouch portaal**

Om voor u als mantelzorger of contactpersoon een account aan te maken op Zintouch, maakt Gerust gebruik van uw identificatiegegevens (naam, voornaam, telefoonnummer, e-mailadres). De

abonnee en/of de contactpersoon is verantwoordelijk om de mantelzorger(s) op voorhand te informeren dat zijn/haar persoonsgegevens zullen gebruikt worden in het portaal en dat hij/zij daarvoor hun toestemming gegeven hebben.

- **Om een spraakverbinding op te zetten met de abonnee**

Wanneer de abonnee op de alarmknop drukt komt er een spraakverbinding tot stand met de zorgcentrale. Hiervoor gebruikt Gerust uw contactgegevens.

### *Call backfunctie*

Indien een abonnee op de alarmknop heeft gedrukt is het mogelijk dat een zorgcentralist de abonnee contacteert (de lijn terug openzet = call back functie) om na te gaan hoe de situatie intussen is en/of de hulp al ter plaatse is. Vanaf het moment dat de abonnee op de alarmknop heeft gedrukt kan de zorgcentralist tot 30 min nadat het alarm is gegeven, de lijn terug openen en contact maken.

Deze 30 min kan niet verlengd of ingekort worden en dit in het belang en ter bescherming van de abonnee. De call back functie kan ook niet afgezet worden. Indien blijkt dat er na het gebruik van de alarmknop geen hulp is gekomen, kan de zorgcentralist dit escaleren, zodat er alsnog hulp kan worden geboden aan de abonnee.

De opname van de gesprekken die (in voorkomend geval) worden opgevangen wanneer de call back functie wordt gebruikt, worden tot 3 maanden na het telefoongesprek bewaard.

- **Om de verplaatsingen weergegeven van de abonnee**

Via het platform Zintouch kan de abonnee gelokaliseerd worden, zodat in geval van nood de contactpersoon en/of mantelzorgers weten waar de abonnee zich bevindt op het moment dat de alarmknop werd gebruikt.

Via de 'Veilige zone'functie kunnen er in het platform Zintouch geografische zones worden ingesteld waarbinnen de abonnee zich zelfstandig mag verplaatsen. Zodra de abonnee zich buiten deze vooraf bepaalde regio begeeft, krijgt u als mantelzorger of contactpersoon hiervan automatisch een melding.

Via "breadcrumbs" kan u in Zintouch als mantelzorger of contactpersoon nagaan waar de abonnee zich 20 minuten geleden bevond. Het geeft met andere woorden een korte historiek weer van de verplaatsingen van de abonnee met behulp van de GPS-tracker. Het is niet mogelijk om de abonnee in real time/live te volgen. We geven alvast mee dat u, als mantelzorger en/of contactpersoon, dit open/transparant bespreekt met de abonnee en gaan er van uit dat de abonnee, indien mogelijk, zijn/haar toestemming heeft gegeven om deze breadcrumbs aan te zetten in Zintouch.

"Breadcrumbs" staan standaard aan, indien u deze functie niet wil gebruiken neemt u contact op met Gerust Zorgcentrale vzw op/via [privacy@gerustzorgcentrale.be](mailto:privacy@gerustzorgcentrale.be).

We vermelden nog dat het volgen van de korte historiek van de GPS tracker via Zintouch ("breadcrumbs") een verwerking van persoonsgegevens is volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gerust neemt hierbij haar verantwoordelijkheden op in het kader van de bescherming en beveiliging van deze persoonsgegevens.

- **Voor het toestellenparkbeheer via de toepassing ZinAnalytics**

De persoonsgegevens van gebruikers worden verwerkt in de toepassing ZinAnalytics. Met deze toepassing wil Gerust de verschillende toestellen die in gebruik zijn beheren en controleren. ZinAnalytics zal Gerust een zicht geven op het aantal technische meldingen van de verschillende toestellen, welke toestellen uitdienst gehaald worden voor of na de garantieperiode, ...

Gerust beschouwt jouw persoonsgegevens als vertrouwelijk en verbindt zich ertoe deze alleen te verwerken op een manier die verenigbaar is met de doeleinden waarvoor de gegevens aanvankelijk werden verzameld.

## Bewaartermijn van jouw persoonsgegevens

De identificatie- en verplaatsinggegevens van de abonnee alsook de contactgegevens als mantelzorger en/of contactpersoon worden bewaard zolang de abonnee gebruik maakt van het personalarmsysteem voor 'Thuis en buitenshuis'. Zodra de abonnee zijn abonnement opzegt, zal Gerust de persoonsgegevens verwijderen na 2 weken (in principe wanneer het toestel is ingeleverd) uit het Zintouchplatform, en op dat moment worden de apparaat gegevens losgekoppeld van de gebruiker in de toepassing ZinAnalytics, waardoor dus alleen de apparaat gegevens nog in ZinAnalytics worden bewaard. Deze apparaat gegevens kunnen niet meer gelinkt worden aan de gebruiker die werd verwijderd.

De opnames van een alarmoproep worden tot 3 maanden, na de oproep bewaard.

Gerust garandeert u dat er slechts beperkte toegang tot gearchiveerde gegevens is, en dat uw persoonsgegevens worden verwijderd (uit Zintouch) of anoniem (in ZinAnalytics) worden gemaakt als het contract wordt opgezegd. Op anonieme gegevens is de AVG niet van toepassing.

## Jouw rechten als betrokkene

Met betrekking tot de verzameling en het gebruik van je persoonsgegevens, kan je beroep doen op onderstaande rechten. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend overeenkomstig de voorschriften en beperkingen zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

We sommen hierna op welke rechten je hebt.

### **Recht op inzage**

Je kan Gerust vragen of zij persoonsgegevens over jou verwerken, voor welke doeleinden, om welke categorieën persoonsgegevens het gaat, aan welke ontvangers de informatie is verstrekt en de periode gedurende welke de persoonsgegevens worden bewaard. Gerust kan je een kopie bezorgen van jouw persoonsgegevens of je kan ze ter plekke komen in kijken.

### **Recht op rectificatie of aanpassing van je gegevens**

Je kunt Gerust op elk moment vragen om onjuiste gegevens te corrigeren of om je gegevens te vervolledigen door contact op te nemen met Gerust Zorgcentrale vzw via e-mail: [privacy@gerustzorgcentrale.be](mailto:privacy@gerustzorgcentrale.be).

### **Je toestemming intrekken**

Als de verwerking van jouw persoonsgegevens gebaseerd is op je toestemming, dan heb je het recht om jouw toestemming op elk gewenst moment in te trekken zonder opgeven van een reden. Het intrekken van je toestemming verandert niks aan de geldigheid van de verwerkingen die gebeurd zijn vóór die intrekking.

## **Recht op gegevenswissing (recht op vergetelheid)**

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te wissen indien blijkt dat Gerust deze gegevens onrechtmatig verwerkt. Dat kan onder andere wanneer de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden, wanneer je je toestemming intrekt of wanneer Gerust je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt.

## **Recht op beperking van de verwerking**

Je hebt het recht om Gerust te vragen om de verwerking van je persoonsgegevens tijdelijk te stoppen:

- Indien de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist;
- Indien de verwerking onrechtmatig is maar je niet wilt dat Gerust de persoonsgegevens verwijdert;
- Indien de persoonsgegevens nodig zijn in het kader van een rechtsvordering of;
- Wanneer je bezwaar maakt tegen een verwerking.

## **Recht op overdraagbaarheid van de gegevens**

Je hebt het recht om persoonsgegevens die je aan Gerust hebt verstrekt, zoals je identificatiegegevens in het contactformulier, te laten overdragen aan jezelf of aan een derde partij.

## **Recht van bezwaar**

Je kan altijd zonder motivering bezwaar aantekenen tegen het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

Je kan daarnaast bezwaar aantekenen met motivering wanneer Gerust je persoonsgegevens gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of voor het nakomen van een wettelijke verplichting.

## **Uitoefenen van je rechten**

Indien je één van bovenstaande privacyrechten wenst uit te oefenen of je hebt een vraag of opmerking in dit kader, dan kun je altijd contact opnemen met de data protection officer (DPO).

De DPO adviseert inzake de bescherming van persoonsgegevens en bewaakt de toepassing van de wettelijke verplichtingen inzake gegevensbescherming. De hierboven vermelde rechten kunnen worden uitgeoefend overeenkomstig de voorschriften en beperkingen zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Je kan je rechten uitoefenen:

- Door een brief te sturen t.a.v. de DPO van Gerust, Nonnenstraat 12/1 2200 Herentals.
- Door een e-mail te sturen naar [privacy@gerustzorgcentrale.be](mailto:privacy@gerustzorgcentrale.be).

## **Recht om een klacht in te dienen**

Naast de mogelijkheid om je rechtstreeks tot Gerust te wenden, heb je ook de mogelijkheid om contact op te nemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit en er indien nodig klacht in te dienen. Contactgegevens: Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/contact).

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wilt uitoefenen. Enkel op die manier kan Gerust je vraag concreet en correct behandelen. Gerust verbindt zich ertoe om je verzoek binnen een maand na ontvangst te beantwoorden. Om zeker te zijn dat je je eigen privacyrechten wenst uit te oefenen, kan Gerust ter identificatie bijkomende gegevens opvragen om je identiteit na te gaan.

## Beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens

Gerust heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen om de vernietiging, verlies, vervalsing, wijziging, ongeautoriseerde toegang of openbaarmaking van uw persoonsgegevens aan derden en enige andere ongeoorloofde verwerking van deze gegevens te voorkomen.

We hebben er alles aan gedaan om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatiesystemen en -services die persoonsgegevens verwerken, te waarborgen. Deze maatregelen omvatten onder meer fysieke en operationele beveiligingsmaatregelen, toegangscontrole, medewerkers gerelateerde veiligheid en cryptografie. Al onze werknemers en door ons ingeschakelde derden zijn verplicht om de privacy en veiligheid van uw gegevens te respecteren.

## Contactgegevens

Als u opmerkingen of vragen heeft over de informatie in deze verklaring, of over andere kwesties met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens door Gerust, neem dan contact met op via het volgende e-mailadres [privacy@gerustzorgcentrale.be](mailto:privacy@gerustzorgcentrale.be).

Als je liever per post contact met ons opneemt, kan je een brief sturen t.a.v. de DPO van Gerust, Nonnenstraat 12/1 2200 Herentals.

## Wijzigingen aan onze privacyverklaring

Gerust kan deze Privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen of bijwerken om wijzigingen in onze werkwijzen met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens of wijzigingen in toepasselijke wetgeving weer te geven. Gerust doet dit door de bijgewerkte versie op <https://www.gerustzorgcentrale.be/> te plaatsen.

De datum en het versienummer van de laatste update van deze Privacyverklaring staan bovenaan vermeld. Niettemin raden we u aan om de Privacyverklaring regelmatig te lezen.

\*\*\*