

Privacyverklaring CM-Zorgkas

MOB CM-Zorgkas Vlaanderen (hierna: CM-Zorgkas) respecteert je privacy in overeenstemming met de geldende wetgeving, ongeacht of je lid bent of niet, een zorgverlener, geïnteresseerd om te werken bij CM-Zorgkas of een bezoeker van de website www.cm.be.

CM-Zorgkas streeft ernaar om je op een transparante en duidelijke manier te informeren over:

- wat is een verwerking van persoonsgegevens?
- voor welke doeleinden verwerkt CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens?
- welke persoonsgegevens verwerkt CM-Zorgkas van jou en op welke manier?
- wat zijn jouw rechten betreffende je persoonsgegevens en hoe kun je ze uitoefenen?
- hoe kun je ons contacteren?
- [Wat is een verwerking van persoonlijke gegevens?](#)
- [Wie verwerkt jouw gegevens?](#)
- [Waarvoor mag CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens verwerken?](#)
- [Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de Vlaamse sociale bescherming?](#)
- [Hoelang bewaart CM-Zorgkas jouw gegevens in het kader van de Vlaamse sociale bescherming?](#)
- [Waarvoor mag CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens verwerken in het kader van uitwisseling gegevens, telefoongesprekken, camerabewaking en andere?](#)
- [Welke persoonsgegevens verwerkt CM-Zorgkas van jou?](#)
- [Van wie of van welke bron krijgt CM-Zorgkas gegevens over jou?](#)
- [Welke medewerkers verwerken jouw persoonsgegevens?](#)
- [Aan wie geeft CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens door?](#)
- [In welke andere situaties kan CM-Zorgkas jouw gegevens verwerken?](#)
- [Hoe worden jouw gegevens beveiligd?](#)
- [Welke zijn jouw rechten op het vlak van persoonsgegevens?](#)
- [Hoe kun je je rechten uitoefenen?](#)
- [Hoe kun je contact opnemen of een klacht indienen?](#)

Wat is een verwerking van persoonlijke gegevens? Enkele verduidelijkende begrippen

- **Persoonsgegevens**
Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de betrokkene') (dus bv. geen vennootschap). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

- **Verwerking**

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

- **Verwerkingsverantwoordelijke**

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

- **Verwerker**

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

[>>Top](#)

Wie verwerkt jouw gegevens?

Je persoonsgegevens worden verwerkt door RMOB (Regionale Maatschappij van Onderlinge Bijstand) CM-Zorgkas Vlaanderen, met zetel Haachtsesteenweg 579, 1031 Schaarbeek, België en met ondernemingsnummer 476.572.381.

[>>Top](#)

Waarvoor mag CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens verwerken?

Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk :

- om je te identificeren, te contacteren en je correct te adviseren;
- voor het beheer van je lidmaatschap en je dossier in het kader van de Vlaamse sociale bescherming.

Als zorgkas heeft CM-Zorgkas immers volgende hoofdplicht: 'De zorgkas fungeert als uniek loket voor de Vlaamse sociale bescherming. De zorgkas int de bijdrage, informeert, behandelt de aanvraag, waarborgt de dossieropvolging, beoordeelt of aan de voorwaarden voldaan is, beslist en betaalt uit conform het decreet op Vlaamse sociale bescherming en de daarop gebaseerde uitvoeringsbesluiten.'

CM-Zorgkas brengt de Vlaamse sociale bescherming in praktijk en verwerkt alle noodzakelijke persoonsgegevens om de volgende hoofdopdrachten en doelstellingen naar behoren te kunnen uitvoeren:

- Beheer van de zorgpremie van de leden.
- Voor de verzekeraarbaarheid van de leden: beheer van je rechten in het kader van de Vlaamse sociale bescherming.
- Beheer van dossiers in het kader van de Vlaamse sociale bescherming.
- Beheer van geschillen waaronder betwistingen van de beslissingen van CM-Zorgkas, terugvorderingen van onverschuldigde betalingen, ...
- Beheer van je contacten met CM-Zorgkas door om het even welk gebruikt kanaal : face to face, brief, telefoon, sms, e-mail, chat, website, ...
- Het goede beheer en de verbetering van onze diensten en van het stelsel van de Vlaamse sociale bescherming, en voor de fraudebestrijding.
- Naleven van onze wettelijke verplichtingen.

Het verwerken van je persoonsgegevens als vrijwilliger is noodzakelijk voor de volgende doeleinden:

- Om contact te kunnen opnemen en te communiceren met de vrijwilliger;
- Om de eventuele onkostenvergoeding te kunnen betalen aan de vrijwilliger;

[>>Top](#)

Welke zijn de wettelijke bepalingen voor de verwerking van jouw gegevens in het kader van de Vlaamse sociale bescherming?

- Decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming
- Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming

[>>Top](#)

Hoelang bewaart CM-Zorgkas jouw gegevens in het kader van de Vlaamse sociale bescherming?

CM-Zorgkas zal jouw persoonsgegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van de wettelijke verplichtingen en binnen het kader van onze opdrachten. CM-Zorgkas is in bepaalde gevallen gebonden aan wettelijke bewaartermijnen voor het bewaren van bepaalde persoonsgegevens. Schrijft de wet geen termijn voor, dan kunnen de persoonsgegevens worden bewaard gedurende een termijn die CM-Zorgkas zelf noodzakelijk acht voor het efficiënt uitvoeren van de Vlaamse sociale bescherming.

[>>Top](#)

Waarvoor mag CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens verwerken in het kader van uitwisseling gegevens, telefoongesprekken, camerabewaking en andere?

- **Uitwisseling van gegevens met de Christelijke Mutualiteit (hierna: CM)**
CM-Zorgkas wisselt gegevens uit met CM voor zover dit noodzakelijk is om de wettelijke taken te kunnen uitvoeren. Deze wettelijke taken bestaan onder andere uit:
 - De uitwisseling van bepaalde attesten (bewindvoerder, wettelijke vertegenwoordiger, gevangenschap, collectieve schuldenregeling...)
 - De uitwisseling van aanvragen en afgerekende prestaties van mobiliteitshulpmiddelen en rolstoeladviesrapporten
 - De uitwisseling van informatie over terugbetaalde prestaties aan de juridische dienst in het kader van recuperaties.
- **Uitwisseling met andere entiteiten of derden mits je toestemming**
In de mate dat je hiervoor je toestemming hebt gegeven wisselt CM-Zorgkas gegevens uit met bijvoorbeeld universiteiten. Dit om je dossier vlotter te kunnen

laten behandelen of voor andere doeleinden waarvoor je je toestemming hebt gegeven (deelname aan enquêtes, ...).

- **Opname van chat- en telefoongesprekken**

CM-Zorgkas kan in sommige gevallen via haar telefoon of chatgesprekken de informatie beluisteren en opnemen. Dit om onze dienstverlening te verbeteren of in het kader van bewijsvoering bij betwisting. Hierover word je steeds op voorhand geïnformeerd door een ingesproken boodschap.

De bewaartermijn voor telefoongesprekken bedraagt:

- drie maanden voor opleiding en coaching van de medewerkers en verbetering van de diensten;
- achttien maanden in het kader van klachten.

De bewaartermijn voor chatgesprekken bedraagt:

- drie maanden voor opleiding en coaching van de medewerkers en verbetering van de diensten;
- 24 maanden in het kader van klachten.

- **Camerabewaking**

CM-Zorgkas kan camera's gebruiken in en rond de kantoren en gebouwen waar het actief is. Als het om bewakingscamera's gaat, respecteert CM-Zorgkas de wettelijke regels.

De bewaartermijn voor beeldopnames door bewakingscamera's in en rond de gebouwen van CM-Zorgkas (aangeduid met een sticker) bedraagt:

- maximaal één jaar;
- uitzondering: deze termijn kan worden verlengd wanneer blijkt dat de beelden nuttig kunnen zijn en enige bewijswaarde hebben voor bijvoorbeeld een misdrijf.

- **Aanwerving van nieuwe medewerkers**

Hiervoor is er een [aparte privacy policy](#).

[>>Top](#)

Welke persoonsgegevens verwerkt CM-Zorgkas van jou?

Naargelang de gegevens die je meedeelt en in functie van de verschillende doelstellingen verwerkt CM-Zorgkas naargelang het type betrokken personen de volgende categorieën.

- **Gewone persoonsgegevens**

- Identificatiegegevens: naam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, ...
- Elektronische identificatiegegevens: IP-adressen, cookies, verbindingsmomenten, ...

- Persoonlijke kenmerken: leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat, nationaliteit.
- Samenstelling van het gezin: naam partner, aantal kinderen, ...
- Financiële bijzonderheden: rekeningnummer, betalingen, ...
- Beeldopnamen: camerabewaking, foto's, video's.
- Geluidopname: callcenters.
- **Bijzondere persoonsgegevens**
 - Gegevens uit het Rijksregister en het rijksregisternummer van leden van CM-Zorgkas: naam, voornaam, officiële hoofdverblijfplaats, geboortedatum, overlijdensdatum en plaats, geslacht, burgerlijke staat, nationaliteit, samenstelling van het gezin.
 - Sociale gegevens: gegevens uit de Kruispuntbank van de sociale zekerheid of die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Vlaamse sociale bescherming: historiek bijdragebons werknemer, werkloos, pensioen, aansluiting, verzekeraar, ...
 - Persoonsgegevens met betrekking tot de gezondheid zijn gegevens waarmee informatie over de gezondheidstoestand van iemand wordt gegeven: graad van hulpbehoefte, medische diagnoses, ...
 - In het kader van geschillen zal CM-Zorgkas ook strafrechtelijke en administratieve veroordelingen en strafbare feiten verwerken: verblijf in gevangenis, fraude, gerechtelijke maatregelen, ...
 - Op een indirecte manier kan CM-Zorgkas in het kader van wetenschappelijk onderzoek uit de gegevens die ze verwerkt gevoelige gegevens afleiden zoals ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, seksueel gedrag of seksuele geaardheid.

[>>Top](#)

Van wie of van welke bron krijgt CM-Zorgkas gegevens over jou?

Het betreft voornamelijk gegevens die afkomstig zijn:

- van jezelf, je wettelijke vertegenwoordiger of iemand die hiervoor een mandaat of je akkoord heeft gekregen;
- van CM;
- van de zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, verpleegkundigen, ...) die je geraadpleegd hebt, onder andere via de derdebetalersregeling;

- via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid van instellingen van sociale zekerheid en van overheidsdiensten (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Federale overheidsdienst Financiën, Federale overheidsdienst Sociale Zekerheid, ...).

[>>Top](#)

Welke medewerkers verwerken jouw persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk verwerkt door de bevoegde medewerkers om hun taken uit te voeren in het kader van de omschreven opdrachten. De medewerkers zijn hiertoe gebonden door het beroepsgeheim en dienen de discretieplicht na te leven. Dit wordt wettelijk (Wet op de Kruispuntbank, wet over het Rijksregister, art 458 Strafwetboek, arbeidswet) en deontologisch opgelegd. Bovendien vereist CM-Zorgkas dat haar medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

Bepaalde verwerkingen van gegevens gebeuren op een volledig geautomatiseerde manier zonder tussenkomst van een medewerker, maar op basis van de criteria zoals bepaald in het kader van de Vlaamse sociale bescherming (bv. berekening van de zorgpremie, compensaties op zorgbudgetten, ...).

[>>Top](#)

Aan wie geeft CM-Zorgkas jouw persoonsgegevens door?

Jouw persoonsgegevens mogen worden doorgegeven aan:

- jezelf, jouw wettelijke vertegenwoordiger (bewindvoerder, ...), jouw vertegenwoordiger (advocaat, ...) of iemand die hiervoor een mandaat of jouw akkoord heeft gekregen; 2
- een toegelaten derde (persoon, instelling, overheid) enkel op basis van een wet, contract, bestaande machtiging van een Sectoraal Comité (Sociale zekerheid, en gezondheid, Rijksregister);
- CM, voor zover de gegevensuitwisseling noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan de wettelijke opdrachten;
- overheidsdiensten (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Federale overheidsdienst Sociale Zekerheid, ...);

- gemeentelijke overheden mits jouw toestemming;
- instellingen van de sociale zekerheid via de [Kruispuntbank van de sociale zekerheid](#);
- onze bedrijfsrevisoren die gehouden zijn door een vertrouwelijkheidsplicht;
- tegenpartijen, hun advocaten, gerechtsdeurwaarders, deskundigen en aan Justitie ingeval van geschillen;
- alle instellingen om je een voordeel toe te kennen op basis van een bevoorrecht statuut, mits je toestemming of een machtiging;
- onze verwerkers:
 - ICT-verwerkers;
 - mailingfirma's;
 - onze advocaten en gerechtsdeurwaarders, deskundigen.

[>>Top](#)

In welke andere situaties kan CM-Zorgkas jouw gegevens verwerken?

- **Bezoek aan de CM-website**
Ingeval er een formulier in te vullen is op de website, worden de meegedeelde gegevens verwerkt afhankelijk van de door de context bepaalde doeleinden waarin deze werden opgevraagd (bv. informatieaanvraag, inschrijving voor een activiteit, informatie over vrijwilligerswerk).
Wat CM verwerkt en de gebruiker niet ziet (bv. je IP-adres, het browsertype, besturingssysteem van je computer en het aantal bezoeken en de bezochte pagina's): [zie cookiebeleid](#).
- **Ik wil voor CM-Zorgkas werken**
[Zie aparte privacyverklaring](#)
- **Ik ben zorgverlener**
In dat geval verwerkt CM-Zorgkas enkel de persoonsgegevens met betrekking tot jouw activiteiten als zorgverlener en dit in het kader van de hoger beschreven doelstellingen.

[>>Top](#)

Hoe worden jouw gegevens beveiligd?

- We nemen passende maatregelen om de veiligheid, de integriteit en de beschikbaarheid van je gegevens te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek, de omvang en de context van de verwerkingsdoeleinden en het type persoonsgegevens.

- CM-Zorgkas neemt gepaste fysieke, administratieve, organisatorische en technische veiligheidsmaatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, onbevoegd gebruik en onbevoegde onthulling.
- CM-Zorgkas legt haar verwerkers contractueel dezelfde veiligheidsmaatregelen op.

[>>Top](#)

Welke zijn jouw rechten op het vlak van persoonsgegevens?

De betrokken persoon beschikt over bepaalde rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens voor zover deze niet in strijd zijn met de wettelijke verplichtingen of de toevertrouwde taken van openbaar belang waaraan CM-Zorgkas onderworpen is.

- **Recht van inzage**
Als betrokkene heb je inzagerecht in de gegevens die op jou betrekking hebben en die door CM-Zorgkas worden verwerkt. Indien je hierom verzoekt kan er een kopij van jouw persoonsgegevens worden afgeleverd.
Je kan een kopij opvragen van je persoonsgegevens voor zover dit geen inbreuk maakt op de rechten en vrijheden van anderen.
- **Recht op rectificatie of aanpassing van je gegevens**
Je kunt op elk moment verzoeken om onjuiste gegevens te corrigeren of om jouw gegevens te vervolledigen.
Voor de aanpassing van jouw gegevens betreffende jouw burgerlijke staat, richt je je in de eerste plaats tot de dienst bevolking van jouw gemeente. CM-Zorgkas kan echter de gegevens van het nationale register, dat de authentieke bron van sociale zekerheid is, niet wijzigen.
Vergeet niet om ons zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van elke verandering in jouw situatie.
- **Je toestemming intrekken**
Als de verwerking van jouw persoonsgegevens gebaseerd is op jouw toestemming, heb je het recht om jouw toestemming op elk gewenst moment in te trekken zonder een reden op te geven. Het intrekken van je toestemming verandert niks aan de geldigheid van de verwerkingen die gebeurd zijn vóór die intrekking.
- **Geautomatiseerde individuele besluitvorming (profilering)**
Je hebt het recht om niet uitsluitend aan een geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering, te worden onderworpen. Sommige gegevensverwerkingen verlopen immers volledig geautomatiseerd zonder tussenkomst van de medewerker.
Als je het niet eens bent met het verloop van een volledig geautomatiseerd

proces, kun je CM-Zorgkas contacteren. Zo kun je een tussenkomst van een medewerker van CM-Zorgkas vragen of laten weten waarom je dit betwist.

- **Recht van bezwaar**

Ben je het niet eens met de manier waarop CM-Zorgkas bepaalde gegevens verwerkt, dan kun je je daartegen verzetten.

- Als jouw gegevens worden verwerkt in het kader van een taak van algemeen belang, moet je redenen aanvoeren die verband houden met jouw specifieke situatie. CM-Zorgkas kan deze gegevens echter nog steeds verwerken als er dwingende gerechtvaardigde redenen zijn voor die verwerking die voorrang hebben op jouw belangen of de uitoefening van een rechtsvordering.
- Als jouw gegevens worden verwerkt voor wetenschappelijke of historische onderzoeksdoeleinden of voor statistische doeleinden, kan je bezwaar maken om redenen die verband houden met jouw specifieke situatie, tenzij de verwerking noodzakelijk is om een taak van algemeen belang te vervullen.

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

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te wissen indien blijkt dat CM-Zorgkas deze gegevens onrechtmatig verwerkt:

- als de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden van de behandeling;
- als je jouw toestemming hebt ingetrokken en er geen andere wettelijke basis is voor deze behandeling;
- als jouw verzet tegen de verwerking gegrond is;
- als de behandeling illegaal is;
- als het wissen wettelijk is opgelegd;
- als de gegevens betrekking hebben op een kind jonger dan 16 jaar en zijn verzameld via een applicatie of website (Information Society Service).

- **Recht op beperking van de verwerking**

Je kan het gebruik van jouw persoonsgegevens beperken:

- tot de tijd om de juistheid te controleren van de gegevens die je betwist;
- als je je verzet tegen het illegaal verwijderen van gegevens die door CM-Zorgkas zijn verwerkt;
- als je je verzet tegen het verwijderen van gegevens die CM-Zorgkas niet langer nodig heeft, maar die noodzakelijk zijn om een recht voor de rechtbank te vinden, uit te oefenen of te verdedigen;
- tot de tijd om te controleren of de legitieme redenen voor CM-Zorgkas voorrang hebben op het jouwe in het geval je je verzet tegen de behandeling van deze gegevens door een beroep te doen op jouw specifieke situatie.

CM-Zorgkas zal dan de verwerking van dergelijke persoonsgegevens tot hun bewaring moeten beperken. Elke andere verwerking is toegestaan met jouw toestemming, of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een recht in

een gerechtelijke zaak of om een derde partij te beschermen, of om belangrijke redenen van openbaar belang. Indien dit het geval is, zal CM-Zorgkas je op de hoogte brengen voordat deze beperkende behandeling wordt opgeheven.

- **Recht op overdraagbaarheid van de gegevens**

Je hebt het recht om de persoonsgegevens die je aan CM-Zorgkas hebt verstrekt, rechtstreeks aan jou of aan een derde te laten overdragen. Dit kan voor zover dit niet door privacywetgeving of andere wettelijke regels wordt beperkt. Dit recht kan echter alleen worden uitgeoefend als jouw gegevens uitsluitend verwerkt werden op basis van jouw toestemming of een contract, en als deze verwerking gebeurt met behulp van geautomatiseerde processen.

Bij mutatie verzendt CM-Zorgkas echter de informatie die zij wettelijk verplicht is aan de nieuwe verzekeraar door te sturen.

[>>Top](#)

Hoe kun je je rechten uitoefenen?

Indien je een van bovenstaande privacyrechten wenst uit te oefenen, kun je altijd [contact met ons opnemen](#).

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wilt uitoefenen. Enkel op die manier kan CM-Zorgkas je vraag concreet en correct behandelen. Om zeker te zijn dat de betrokkene zijn eigen privacyrechten wenst uit te oefenen, kan CM-Zorgkas ter identificatie om een kopij van de identiteitskaart verzoeken.

[>>Top](#)

Hoe kan je contact opnemen of een klacht indienen?

- **Algemeen**

Je kan voor een vraag, opmerking of aanvraag voor de uitoefening van je rechten altijd contact met ons opnemen:

- per brief naar CM-Zorgkas, Haachtsesteenweg 579, 1031 Schaarbeek, België;
- via e-mail: contactzorgkas@cm.be;
- telefonisch: 078 15 40 40 (callcenter CM-Zorgkas).

- **Data protection officer**

Indien je vindt dat bovenstaande kanalen je niet kunnen helpen, kan je ook onze data protection officer contacteren. Dit kan zowel:

- door een brief te sturen naar CM-Zorgkas, t.a.v. data protection officer, Haachtsesteenweg 579, 1031 Schaarbeek, België;

- per mail naar privacy.zorgkas@cm.be.
- **Gegevensbeschermingsautoriteit**
Naast de mogelijkheid om je rechtstreeks tot ons te wenden, heb je ook de mogelijkheid om contact op te nemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen: Privacycommissie): Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, www.privacycommission.be/nl/contact.