



Privacyverklaring Aanvullende verzekering

Wij respecteren uw privacy

Versie 01.01.2026



Inhoudstafel

1.	Inleiding	3
2.	Verwerkingsverantwoordelijke	3
3.	Waarom worden uw gegevens verwerkt?	3
4.	Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens?	4
5.	Welke gegevens worden verwerkt?	4
6.	Wat zijn onze informatiebronnen?	4
7.	Beveiliging en confidentialiteit	5
8.	Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?	5
9.	Wie zijn onze onderaannemers?	5
10.	Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?	5
11.	Hoe lang worden uw gegevens bewaard?	6
12.	Wat zijn uw privacyrechten?	6
12.1.	Recht van inzage	6
12.2.	Recht op verbetering van persoonsgegevens	6
12.3.	Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')	7
12.4.	Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens	7
12.5.	Recht op verzet tegen automatische verwerking	7
12.6.	Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij	7
13.	Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?	7
13.1.	Recht op verbetering en overdraagbaarheid van uw gegevens	7
13.2.	Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)	7
13.3.	U hebt een vraag of klacht	8
13.4.	In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord?	8
14.	Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen	8
15.	Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering?	9
16.	Wijziging	9

1. Inleiding

Helan Onafhankelijk Ziekenfonds Vlaanderen (hierna 'Helan' genoemd), gelegen te Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, met ondernemingsnummer 411.696.011, biedt haar leden een verplichte aanvullende verzekering aan. Dit zijn alle diensten en verstrekkingen bovenop de verstrekkingen van de verplichte verzekering ten gunste van de leden die in orde zijn met hun bijdrage.

Helan vindt de bescherming van uw privacy erg belangrijk en streeft ernaar (uw) persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken. De bedoeling van deze verklaring is u te informeren over de manier waarop Helan persoonsgegevens verwerkt.

Meer informatie over de privacywetgeving vindt u op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

2. Verwerkingsverantwoordelijke

In toepassing van artikel 3, eerste alinea, b) en c) van de wet van 6 augustus 1990 over de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, en artikel 67, eerste lid van de wet van 20 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering (I) heeft het ziekenfonds volgende doelstellingen:

- het toekennen van tegemoetkomingen, voordelen en uitkeringen aan de leden en de personen te hunnen laste;
- het verlenen van hulp, voorlichting, begeleiding en bijstand

Helan treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens van de verplichte aanvullende verzekering.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Helan een functionaris benoemd voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: privacy@helan.be, of via brief naar Gistelsesteenweg 294, 8200 Brugge. U kunt ook contact opnemen met onze DPO via de volgende link: www.helan.be/privacy

3. Waarom worden uw gegevens verwerkt?

In dit kader verwerkt Helan alle persoonlijke gegevens, van zowel haar leden als van de zorgverstrekkers, die nodig zijn om haar belangrijkste opdrachten en doelstellingen te realiseren, namelijk:

- Voor de verzekeraarbaarheid van de leden: beheer van aansluitingen, betaling van de bijdragen en de rechten op terugbetaling in de hoedanigheid van gerechtigde of persoon ten laste
- Voor de tegemoetkomingen van gepresteerde diensten in België of in het buitenland: als lid of als dienstverlener of leverancier conform Afdeling IV van de statuten van Helan (onze statuten vind u via deze link: www.helan.be)
- Voor het beheer van klachten: betwistingen van beslissingen van Helan, terugvordering van niet-verschuldigde bedragen
- Voor het verlenen van beweeg- en voedingsadvies en het organiseren van info- en doessessies
- Voor al dan niet proactieve informatie en begeleiding van personen, eventueel via de sociale dienst, zodat ze hun rechten ten volle kunnen laten gelden en om hun fysiek, psychisch en sociaal welzijn te bevorderen
- Om uw contact met onze diensten te beheren, ongeacht het gebruikte kanaal

- Voor een correct beheer en de verbetering van onze diensten en om fraude te bestrijden dankzij audits, enquêtes, wetenschappelijke, statistische en historiekstudies en -research en dankzij beveiligings- en beschermingsmaatregelen voor de gegevens, goederen en personen
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, ten opzichte van de Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen (MLOZ) en de Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ))

4. Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens?

Voor het beheer van de verplichte aanvullende verzekering verwerkt Helan de gegevens op basis van artikels 6.1. c), e), f), 9.2 h) en j) en 87 van de Europese Verordening. Daartoe baseren we ons onder meer op de volgende specifieke wetten en hun uitvoeringsbesluiten:

- Wet van 6 augustus 1990 over de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen
- Wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering (I)
- Wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, en KB van 5 december 1986 over het gebruik ervan in de ziekte- en invaliditeitsverzekering
- Wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde

5. Welke gegevens worden verwerkt?

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Helan de volgende persoonlijke gegevens verwerken: identificatiegegevens (naam, voornamen, adres, telefoonnummer, ...), financiële bijzonderheden, fysieke gegevens (lengte, gewicht, ...), psychische gegevens (persoonlijkheid, karakter, ...), hobby's en interesses, consumptiegewoontes, opleiding en scholing, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen).

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Helan ook de volgende persoonlijke gegevens te weten komen of verwerken:

- rijksregistergegevens: rijksregisternummer en identificatiegegevens (naam, voornamen, geboortedatum en -plaats, geslacht, nationaliteit, hoofdwoonplaats, overlijdensdatum en -plaats, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, wettelijke samenwoning, type inschrijvingsregister)
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens
- beeldmateriaal, opgenomen tijdens info- of doesessies (indien u hiervoor toestemming hebt gegeven)

6. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt
- dienstverleners waar u beroep op gedaan hebt, mogelijks via de derdebetalersregeling
- elke openbare instelling die actief is in de sociale zekerheid

7. Beveiliging en confidentialiteit

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor het vervullen van hun opdracht. Die personen mogen de gegevens uitsluitend gebruiken indien en voor zover noodzakelijk voor het vervullen van hun opdracht. Ze zijn gehouden tot een strikte beroepsdiscretie en tot de naleving van alle technische voorschriften die strekken tot de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

Helan neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat (persoons-) gegevens in handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden volgens interne regels beveiligd. Daarnaast bestaan er maatregelen voor IT-beveiliging om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van jouw gegevens te waarborgen.

8. Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?

Uw persoonlijke gegevens kunnen meegedeeld worden:

- aan uzelf en/of uw wettelijke vertegenwoordigers (voorlopig bewindvoerder inbegrepen) of aan uw vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar, ...) die hiertoe op uw verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van uw keuze, gemandateerd is
- aan uw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek
- aan derde partijen met wie het ziekenfonds een samenwerkingsakkoord in de zin van artikel 43 van de wet van 6 augustus 1990 gesloten heeft
- aan de sociale zekerheidsinstellingen: het Nationaal Intermutualistisch College, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Fedris, de RVA, het kinderbijslagfonds
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en aan het RIZIV in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten
- aan onze bedrijfsrevisor en onze externe auditoren, die allen gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting
- aan onze advocaten en aan het gerechtelijke instanties, in geval van geschillen
- aan bpost voor de verzending van onze brieven
- aan een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan incassobureau voor het invorderen van onbetaalde bijdragen

9. Wie zijn onze onderaannemers?

Helan doet een beroep op de volgende onderaannemers:

- MLOZ IT, Lenniksebaan 788, 1070 Anderlecht, onze IT-leverancier
- Derde partijen met wie een samenwerkingsakkoord is gesloten conform artikel 43 van de wet van 6 augustus 1990 op de ziekenfondsen en landsbonden, zoals I-mens, Helan Thuiszorg vzw, Helan Huishoudhulp vzw, Helan zorgwinkel vzw.
- Onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- Manufast voor het beheer van bepaalde brieven en Moonoia voor de digitalisering van uw briefwisseling
- Verschillende IT dienstverleners, zoals Orange, Cegeka, Orion Intelligence BV, ...

10. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?

Neen, alleen als u daar ontegensprekelijk mee ingestemd hebt.

11. Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

Uw identificatiegegevens worden bewaard vanaf uw inschrijving bij het ziekenfonds tot aan uw vertrek naar een ander ziekenfonds dat niet tot de Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen behoort, tot aan uw overlijden of tot aan uw vertrek naar het buitenland.

Over het algemeen worden uw gegevens 7 tot 30 jaar bewaard, volgens de richtlijnen en omzendbrieven die het RIZIV ons stuurt. Het beginpunt van die termijn kan verschillen van de ene wetgeving tot de andere.

Uitzondering: overeenkomstig de medische deontologie worden uw medische gegevens altijd tot 30 jaar na uw laatste contact met uw ziekenfonds bewaard.

12. Wat zijn uw privacyrechten?

Wanneer uw persoonsgegevens het voorwerp uitmaken van een verwerking, kan u verschillende rechten uitoefenen.

12.1. Recht van inzage

U hebt het recht om op ieder ogenblik van Helan te vernemen of wij al dan niet uw persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van je privacyrechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks inkijken via het onlinekantoor.

U hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm.

Als u uw recht van inzage uitoefent zal Helan u een zo volledig mogelijk overzicht geven van uw gegevens. Het is mogelijk dat sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log-, historiek- of archiefbestanden niet opgenomen zijn in dit overzicht. Deze gegevens maken geen deel uit van de courant verwerkte persoonsgegevens en zijn daarom niet onmiddellijk beschikbaar. Ze kunnen daarom ook niet worden meegegeven. Ze worden wel verwijderd uit deze bestanden volgens standaard clean-up processen.

Volgens wettelijke bepalingen kunnen we u niet rechtstreeks uw medische gegevens medelen. Om deze gegevens te kunnen verkrijgen, dient u zich te wenden tot uw behandelende arts.

12.2. Recht op verbetering van persoonsgegevens

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij u hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis, de wijziging van uw e-mailadres of telefoonnummers

Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks verbeteren via uw onlinekantoor.

12.3. Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')

U hebt het recht om uw persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te laten verwijderen als u vermoedt dat Helan bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt.

Hou er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de verwerking die het gevolg is van een wettelijke verplichting waaraan we moeten voldoen.

12.4. Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens

U hebt het recht om op grond van uw bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van Helan of in kader van het algemeen belang. Helan zal de verwerking van uw persoonsgegevens staken, tenzij Helan dwingende en gerechtvaardigde gronden (bv in geval van fraudebestrijding) voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van u óf wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering (bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank).

12.5. Recht op verzet tegen automatische verwerking

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst, bijvoorbeeld in geval van toekenning van een tussenkomst voor verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging.

Als u het niet eens bent met het resultaat van een dergelijk volledig geautomatiseerd proces, kan u Helan contacteren en laten weten waarom u de beoordeling betwist.

12.6. Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij

U hebt het recht om te vragen om persoonsgegevens die u zelf aan Helan heeft verstrekt, aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen. In het geval van een overdracht van gegevens tussen ziekenfondsen, regelen zij dit onderling via de procedure van mutatie.

De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

13. Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?

13.1. Recht op verbetering en overdraagbaarheid van uw gegevens

Via de reeds gebruikelijke kanalen: agentschap, website, onlinekantoor.

13.2. Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)

Via het contactformulier beschikbaar in uw onlinekantoor (enkel voor betrokkenen die een actief onlinekantoor hebben), onze website of de Helan -kantoren.

Om uw recht van toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van uw persoonsgegevens te voorkomen, dienen wij uw identiteit te verifiëren. Een kopij van de voor- en achterzijde van uw identiteitskaart zal gevraagd worden.

13.3. U hebt een vraag of klacht

U kan contact opnemen met de Data Protection Officer via het webformulier www.helan.be/privacy of het contactformulier in het onlinekantoor zoals hierboven omschreven, of per brief op volgend adres Helan, t.a.v. de Data Protection Gistelsesteenweg 294, 8200 Brugge.

Wilt u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Helan? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. U kan daar ook een klacht indienen.

13.4. In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord?

Wanneer u uw verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij u dit anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen wij u een beknopt, transparant, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk antwoord.

In geval van de uitoefening van uw recht op inzage, zullen uw gegevens overhandigd worden via uw onlinekantoor of persoonlijk overhandigd in uw Helan-kantoor.

Wij reageren zo snel mogelijk op uw verzoek, en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van uw verzoek. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, kan die termijn desnoods nog eens twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn stellen wij u hier binnen een maand na ontvangst van het verzoek in kennis.

14. Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen

Helan maakt gebruik van artificiële intelligentie (AI) om bepaalde terugbetalingsaanvragen efficiënt en accuraat te verwerken. In welomschreven processen kunnen terugbetalingen volledig automatisch worden uitgevoerd, zonder menselijke tussenkomst. Hierbij worden uitsluitend de persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor het beoordelen en uitvoeren van de terugbetaling.

Alle AI-toepassingen worden ingezet binnen een gecontroleerde en beveiligde omgeving, en worden regelmatig getoetst op kwaliteit, juistheid en naleving van de geldende regelgeving, waaronder de GDPR en de EU AI act. Betrokkenen behouden steeds hun wettelijk voorziene rechten, waaronder het recht op inzage, correctie, bezwaar en – waar toepasselijk – het recht om menselijke tussenkomst te vragen.

15. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering?

In de onderstaande gevallen bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen:

- toekenning van de codes gerechtigde CG1/CG2 waarmee de rechten bepaald kunnen worden waarop de rechthebbenden aanspraak kunnen maken inzake terugbetaling van de geneeskundige verzorging. Deze rechten hangen af van de regeling waartoe u behoort, van uw statuut en van het feit of u recht hebt op de verhoogde tegemoetkoming.
- toekenning van de verhoogde tegemoetkoming (RVV): in toepassing van het KB over de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, zoals bedoeld in artikel 37 § 19 van de wet over de verplichte verzekering geneeskundige verzorging en uitkeringen, hebben sommige verzekerden recht op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds voor verstrekkingen voor geneeskundige verzorging. Het recht op de verhoogde tegemoetkoming kan toegekend worden in 2 situaties:
 - automatisch recht: op basis van een voordeel of een situatie, zonder dat de betrokken personen hierom moeten vragen en zonder onderzoek van de inkomsten
 - na onderzoek van de inkomsten: wanneer iemand die deel uitmaakt van een RVV-gezin een officiële aanvraag ingediend heeft, onderzoekt het ziekenfonds de inkomsten op basis van een verklaring op erewoord, vergezeld van alle noodzakelijke bewijsstukken en ondertekend door alle leden van het RVV-gezin.
- In het kader van de aanvullende verzekering, kan conform de statuten een RVV-statuuut aanleiding geven tot toekenning van een voordeel of een verhoogde tussenkomst.

16. Wijziging

Helan kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten van Helan. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website. Uiteraard informeren wij u voorafgaandelijk via onze website of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij, wanneer de wet dit vereist, uw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten.

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke Helan-producten en -diensten voorrang op dit privacybeleid.