



# Privacyverklaring Thuiszorg

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 .....	4
8.	Aan wie kunnen uw gegevens meegegeeld 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 privacy rechten? .....	6
12.1.	Recht van inzage .....	6
12.2.	Recht op verbetering van persoonsgegevens .....	6
12.3.	Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid') .....	6
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 privacy rechten uit? .....	7
13.1.	Recht op verbetering van uw gegevens .....	7
13.2.	Recht op inzage, wissing, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming) .....	7
13.3.	U hebt een vraag of klacht .....	7
13.4.	In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord? .....	8
14.	Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen..... <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>	
15.	Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering? .....	8
16.	Wijziging .....	8

## 1. Inleiding

Helan Thuiszorg biedt praktische en persoonlijke hygiënische zorg voor wie thuis extra hulp of zorg kan gebruiken, of kraamzorg voor wie een nieuwe baby verwelkomt en heeft verschillende persoonsgegevens nodig om de organisatie in goede banen te leiden.

Helan Thuiszorg 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 Thuiszorg persoonsgegevens verwerkt.

Meer informatie over de privacywetgeving vindt u op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

## 2. Verwerkingsverantwoordelijke

Helan Thuiszorg vzw, gelegen te Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, met administratieve zetel te Sluisweg 2, bus 3 9000 Gent met ondernemingsnummer 0749.571.854 treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens van thuiszorg (gezinszorg, kraamzorg, poetshulp voor zorgbehoevenden).

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

## 3. Waarom worden uw gegevens verwerkt?

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

- de naleving van de vergunningsvoorwaarden
- de klantenadministratie
- de facturatie
- de planning
- de naleving van de subsidievoorwaarden
- de ontwikkeling van het beleid
- het bevragen van klanten in het kader van de optimalisatie van de service

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

We verwerken uw persoonsgegevens voor deze doeleinden en op basis van volgende verwerkingsgrond:

Doeleinden	Verwerkingsgrond
Verwerken van uw aanvraag (via de website, e-mail, telefonisch)	Uw toestemming
Informerend over onze dienstverlening	Gerechtvaardigd belang
Het garanderen van optimale dienstverlening, in termen van zorgverlening, communicatie en facturatie.	Wettelijke verplichting (zie Woonzorgdecreet) en bekomen van subsidiëring door de overheid. Overeenkomst (opstart zorgverlening).
Delen van persoonsgegevens met zorgverleners noodzakelijk voor optimale dienstverlening. Uw toestemming.	Gedeeld beroepsgeheim.

Voor de verwerking van andere persoonsgegevens dan vermeld bij de doeleinden, vragen we vooraf uw toestemming. Deze toestemming kan ten allen tijden door u worden ingetrokken.

De verzamelde gegevens zullen uitsluitend verwerkt worden voor de hierboven omschreven doeleinden. Bovendien worden niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk.

Helan Thuiszorg streeft optimalisatie en gebruiksvriendelijkheid van haar informatieplatformen en -gegevenssystemen na. Deze verklaring heeft ook betrekking op de verwerkingen in het kader van nieuwe functionaliteiten en diensten van Helan Thuiszorg, voor zover deze binnen bovenstaande doelstellingen van Helan Thuiszorg vallen.

#### 5. Welke gegevens worden verwerkt?

Overeenkomstig de hierboven vermelde wettelijk vereiste informatie of informatie die u ons meedeelt, kan Helan Thuiszorg de volgende persoonlijke gegevens verwerken van het gezin en de klant: identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), financiële bijzonderheden, fysieke gegevens, psychische gegevens (persoonlijkheid, karakter, ...), hobby's en interesses, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen), hulpverleningsadres.

Overeenkomstig de hierboven vermelde wettelijk vereiste informatie of de informatie die u ons meedeelt, kan Helan Thuiszorg ook de volgende persoonlijke gegevens verwerken:

- rijksregistergegevens: rijksregisternummer en identificatiegegevens (naam, voornamen, geboortedatum en -plaats, geslacht, nationaliteit, hoofdwoonplaats, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, wettelijke samenwoning, type inschrijvingsregister)
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging

#### 6. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt

#### 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 het beroepsgeheim 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 Thuiszorg neemt alle 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.

## 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, gemandateerd is.
- Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan:
  - De bevoegde dienst maatschappelijk werk
  - Uw ziekenfonds
  - OCMW's
  - Bevoegde overheidsdiensten
  - Andere thuiszorgorganisaties
  - Ziekenhuizen
- Onderzoeksorganisaties in het kader van wetenschappelijk of historisch onderzoek.

Indien dit nodig blijkt voor de verwerking van gegevens met betrekking tot de thuiszorg activiteiten.

## 9. Wie zijn onze onderaannemers?

Voor de uitvoering van een aantal verwerkingen doet Helan Thuiszorg een beroep op gespecialiseerde derden (verwerkers). Zij voeren dan verwerkingen uit in opdracht van Helan Thuiszorg vzw:

- MLOZ IT, Lenniksebaan 788, 1070 Anderlecht, onze IT-leverancier
- I-Mens voor thuiszorg en de planningtool
- Xlent Careplan voor planning
- Manufast voor het beheer van bepaalde brieven en voor de digitalisering van uw briefwisseling
- Helan Ziekenfonds voor de volgende verwerkingen: HR-diensten, boekhouding, marketing services

Helan Thuiszorg ziet erop toe dat de betrokken derden:

- alleen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdrachten, en
- zich tegenover Helan Thuiszorg verbinden om deze gegevens enerzijds veilig en confidentieel te verwerken en anderzijds alleen te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

## 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 gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

Overeenkomstig de medische deontologie worden uw medische gegevens tot 30 jaar na uw laatste contact bewaard door Helan Thuiszorg.

## 12. Wat zijn uw privacy rechten?

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 privacy rechten;
- 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.

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

Als u uw recht van inzage uitoefent zal Helan Thuiszorg 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 meedelen. 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.

### 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, bv wanneer u van thuiszorgvoorziening verandert.

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 privacy rechten uit?

## 13.1. Recht op verbetering van uw gegevens

Via de reeds gebruikelijke kanalen: in het agentschap of via mail aan [thuiszorg@helan.be](mailto:thuiszorg@helan.be).

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

Via het [contactformulier](#) beschikbaar op onze website of in 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](http://www.helan.be/privacy) of per brief op volgend adres Helan Thuiszorg, t.a.v. de Data Protection Officer, Gistelse Steenweg 294, 8200 Brugge.

Wil 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](http://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 persoonlijk overhandigd worden 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. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering?

Neen

#### 15. Wijziging

Helan kan dit privacy beleid 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 privacy beleid.