

# Privacyvisie v2020

Privacy is een vast onderdeel van ons kwaliteitsbeleid en staat centraal in onze bedrijfsvoering. In dit statement beschrijven we onze bedrijfsfilosofie, onze beloften over privacy en hoe we deze beloften nakomen.



## Inhoud

Inleiding .....	2
1. We stellen de uitkeringsgerechtigden en hun privacy centraal.....	2
2. We investeren in privacy .....	3
3. We beschermen informatie.....	4
4. We zijn transparant en waarborgen rechten van betrokkene .....	4
5. We houden onszelf scherp.....	5
6. We staan open voor feedback, klachten en suggesties.....	5

## Inleiding

Claim&Care is gespecialiseerd in interventie bij speciale gevallen van arbeidsongeschiktheid. Onze klanten zijn (ex-) werkgevers en verzekeraars. Verzekeraars in die gevallen dat een werkgever de arbeidsongeschiktheidsrisico's heeft verzekerd. De sleutel tot een correct toegekende arbeidsongeschiktheidsuitkering is gelegen in een analyse van het volledige dossier op basis van relevante en tijdige informatie. Dit geldt ook voor een deugdelijke toerekening van de arbeidsongeschiktheidsuitkering aan de (ex-) werkgever.

Claim&Care werkt met informatie van (ex-) werknemers van onze opdrachtgevers en daarbij staat de privacy van hen voorop. We analyseren elk uniek dossier en stellen de mens áchter het dossier centraal. We denken en handelen vanuit de invalshoek 'claim', maar betrekken daarbij nadrukkelijk ook de gedachte 'care'. Veel informatie ontvangen we van het UWV op basis van een machtiging van de (ex-) werkgever of van de garantsteller als daar sprake van is. Soms kunnen alleen uitkeringsgerechtigden specifieke informatie geven en is hun privacy een daarmee onlosmakelijk verbonden thema.

## **1. We stellen de uitkeringsgerechtigden en hun privacy centraal**

De mensen achter de dossiers die Claim&Care verwerkt, zitten vaak in een kwetsbare positie. Meestal hebben zij al een heel traject achter de rug voordat een dossier bij Claim&Care terechtkomt. Zeker dan is een goede omgang met een uitkeringsgerechtigde en zijn persoonsgegevens essentieel. Het gaat over meer dan compliant zijn of de informatiebeveiliging op orde hebben. De gegevens waar we mee werken moeten volledig en correct zijn en op de juiste wijze gebruikt worden om te komen tot een advies dat recht doet aan de situatie en inkomenspositie van de uitkeringsgerechtigde.

Vaak starten we met het opvragen van de relevante gegevens voor een dossier. Zo vormen we een beeld van de situatie van de uitkeringsgerechtigde. Hebben we daarna nog vragen, dan nemen we in overleg met onze klant contact op met de cliënt. In deze situaties staan we op persoonlijk contact, eenvoudige, duidelijke uitleg en informatie. Voordat dossiers van uitkeringsgerechtigden bij Claim&Care terechtkomen, zitten deze personen meestal al een tijdlang thuis en hebben een traject met vaak formele brieven meegemaakt. Vaak brieven die nogal impact hebben op hun leven en inkomen. Deze brieven zijn juridisch, zakelijk en onpersoonlijk. Wij willen juist uitgaan van de uitkeringsgerechtigde als uniek individu. Elk contact met een uitkeringsgerechtigde gebeurt op basis van een individuele benadering en persoonlijk contact. De mens, en niet het dossier, staat centraal in onze dienstverlening.

## **2. We investeren in privacy**

We investeren in privacy als onderdeel van de kwaliteit van onze organisatie. Privacy is in onze visie integraal met de processen en Claim&Care verbonden. Onderdeel hiervan is dat we ons privacybeleid actief uitdragen naar onze klanten, uitkeringsgerechtigden en leveranciers. We zoeken aansluiting bij certificeringen die onze inzet om privacy te beschermen en te voldoen aan privacywetgeving aantoonbaar maken.

We doen dat in de volle overtuiging dat in de bescherming van de privacy de kern ligt van het vertrouwen tussen mensen. In de relatie tussen een arbeidsongeschikte en zijn verzekeraar bestaat van nature spanning. Een arbeidsongeschikte zoekt zekerheid en een inkomen; een verzekeraar wil zijn schadelast zo veel mogelijk beperken.

Sommige gegevens kunnen alleen van de uitkeringsgerechtigde komen of, na een herkeuring, van het UWV. Wanneer fair en zorgvuldig wordt omgegaan met de gegevens van en over een arbeidsongeschikte uitkeringsgerechtigde zal een eerlijke uitwisseling van informatie op gang komen.

### 3. We beschermen informatie

We verwerken niet meer gegevens dan we nodig hebben. We werken niet langer met de gegevens dan nodig is om een dossier te behandelen. Na overdracht van het dossier aan onze klant vernietigen we binnen drie maanden de informatie. We geloven niet in archivering vanuit het idee 'wie wat bewaart die heeft wat'. Onze filosofie is dat wanneer iemand onverhoopt opnieuw bij ons wordt aangemeld, we de cliënt en diens dossier dan weer als een nieuwe cliënt beoordelen. Dit is onze waarborg voor eerlijke dienstverlening en privacy.

We leggen de lat voor informatiebeveiliging hoog. Klanten en cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens veilig verwerkt en bewaard worden. Als ICT-leverancier hebben we gekozen voor het Nederlandse IT-bedrijf VPO. VPO is ISO 27001:2013 gecertificeerd en is voor ons daardoor een solide partner. Claim&Care is al jaren ISO 27001:2013 gecertificeerd. Daarmee laten we zien dat het beheer van onze informatiebeveiliging van hoge kwaliteit is. Daarnaast streeft Claim&Care naar certificering volgens de BC5701:2018 norm, een norm waarmee we als een van de eersten onze dienstverlening conform privacywetgeving laten beoordelen.

### 4. We zijn transparant en waarborgen rechten van betrokkene

Claim&Care is, als verwerkingsverantwoordelijke van de (bijzondere) persoonsgegevens, transparant over haar beleid en bedrijfsvoering. Over hoe we omgaan met gegevens van ontvangers van uitkeringen. Uiteraard hebben ontvangers van uitkeringen de wettelijke rechten zoals inzage, correctie en verwijdering. Dit hebben we beschreven in ons privacyreglement. Zeker zo belangrijk vinden we een goede relatie met onze klanten. Bij vragen of klachten nodigen we iedereen uit om direct contact met ons op te nemen. Onze gegevens:

- Telefoon 076 - 7200151
- E-mail [info@claimencare.nl](mailto:info@claimencare.nl)

## 5. We houden onszelf scherp

Claim&Care verwerkt persoonsgegevens en heeft daarmee de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) als toezichthouder. De medewerkers van Claim&Care hebben integriteit hoog in het vaandel staan en zijn gehouden aan strikte geheimhouding. Onze informatiebeveiliging wordt door een externe partij gecontroleerd. Een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) ziet toe op naleving van het privacybeleid van Claim&Care. De directie is te allen tijde eindverantwoordelijk. Mocht u met de directie in contact willen treden dan kan dat via:

- Telefoon 076 - 7200151
- E-mail [info@claimencare.nl](mailto:info@claimencare.nl)

Mocht u contact willen opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming dan kan dat via:

- E-mail [info@procis.nl](mailto:info@procis.nl)

## 6. We staan open voor feedback, klachten en suggesties

Claim&Care kijkt verder dan de standaardprocedures en oplossingen van verzekeraars en overheidsinstanties. Ons werk gaat over individuele mensen, niet over onpersoonlijke dossiers. Daarom vindt elk contact met een uitkeringsgerechtigde plaats op basis van een persoonlijke benadering. We weten dat het voor alle partijen het beste is wanneer we in alle openheid en vertrouwen samenwerken. Daarom hebben we het beste privacybeleid ontwikkeld dat we konden bedenken. Ziet u ruimte voor verbetering? Dan horen we graag van u.

*De Directie*

*Breda, november 2020*