

PRIVACY- EN COOKIEBELEID STICHTING KEURMERK FYSIOTHERAPIE

Versie 2.0 – Datum: 31 oktober 2025

1. VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Stichting Keurmerk Fysiotherapie ("SKF", "wij") is de verwerkingsverantwoordelijke voor alle in dit beleid genoemde verwerkingen van persoonsgegevens. Onze contactgegevens:

- Adres: Zwartewaterallee 56, 8031 DX Zwolle, Nederland
- KvK-nummer: 61758647
- E-mail: privacy@keurmerkphysiotherapie.nl
- Telefoon: 038 – 303 1600

Heeft u vragen over dit privacybeleid of de verwerking van uw gegevens, neem dan gerust contact met ons op via bovenstaande contactgegevens.

2. PERSOONSgegevens DIE WIJ VERWERKEN

Wij verwerken verschillende categorieën persoonsgegevens, afhankelijk van uw relatie tot SKF (bijvoorbeeld als deelnemende fysiotherapeut, als contactpersoon van een praktijk, als websitebezoeker of patiënt in het kader van kwaliteitsonderzoek). Het gaat om de volgende gegevens:

- **Deelnemers (individuele therapeuten):** naam, voorletters, geslacht, geboortedatum, adres en woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, BIG-registratienummer, AGB-code, behaalde diploma's en specialisaties binnen de fysiotherapie, eventuele andere registratiegegevens (zoals inschrijfdatum, registratiestatus, portfolio-gegevens in PE-Online).
- **Praktijkcontactpersonen:** naam van de praktijk, adresgegevens praktijk (incl. hoofdlocatie), naam contactpersoon, functie, zakelijke telefoonnummer, e-mailadres, AGB-code van de praktijk, aangesloten therapeuten (namen en AGB-codes).
- **Websitebezoekers:** IP-adres, browserinformatie, gegevens over uw bezoek aan onze website (zoals datum/tijd, pagina's bezocht, klikgedrag), cookie-identificatoren (zie onder Cookies). Deze gegevens worden zoveel mogelijk geanonimiseerd verwerkt.
- **Patiënten van deelnemende praktijken (kwaliteitsdata):** *Let op:* SKF ontvangt in principe geen direct identificerende gegevens van patiënten. Wel verwerken wij in ons dataplatform via verwerker Nivel gepseudonimiseerde behandelgegevens ten behoeve van kwaliteitsanalyses en wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld: behandeluitkomsten, vragenlijstscores, diagnosecodes (DCSPH). Alle data zijn gekoppeld aan een code voor de behandelende therapeut/praktijk. Eventuele direct herleidbare patiëntgegevens (zoals naam of patiëntnummer) worden niet door SKF ingezien, en blijven bij de praktijk/het EPD. Zie punt 7 voor meer informatie hierover.

3. DOELEINDEN EN RECHTSGRONDEN VAN DE VERWERKING

SKF verwerkt uw persoonsgegevens alleen voor vooraf bepaalde, gerechtvaardigde doeleinden. Per doeleinde vermelden wij tevens de juridische grondslag uit de AVG waarop de verwerking gebaseerd is:

- **Registratie en beheer van deelnemers (therapeut of praktijk):** Wij gebruiken de door u verstrekte persoonsgegevens om uw inschrijving bij het Keurmerk Fysiotherapie te verwerken, uw status als geregistreerde bij te houden en u te voorzien van de bij het Keurmerk behorende diensten (zoals toegang tot PE-Online portfolio, uitnodigingen voor visitaties, etc.). Hieronder valt ook het kunnen communiceren met u over uw registratie (per telefoon, e-mail of post). *Grondslag:* Uitvoering van de overeenkomst (de deelnameovereenkomst bij SKF) – AVG art. 6(1)(b). Zonder deze gegevens kunnen wij de registratieovereenkomst niet nakomen. SKF heeft de vereiste belangenafweging uitgevoerd en acht haar belang zwaarder wegen dan de beperkte privacy-impact. Deze afweging is op verzoek beschikbaar.
- **Communicatie en klantenservice:** Als u contact met ons opneemt via het contactformulier, e-mail of telefoon, verwerken we uw naam en contactgegevens en de inhoud van uw vraag/bericht om u van antwoord te dienen en eventuele vervolgactie te ondernemen. *Grondslag:* Gerechtvaardigd belang – art. 6(1)(f) AVG. Het is in ons en uw belang dat we adequaat reageren op vragen/klachten. Indien uw vraag betrekking heeft op uw deelname (overeenkomst), is de grondslag tevens uitvoering van de overeenkomst.
- **Financiële administratie:** Voor het verwerken van betalingen (deelnemersbijdrage, visitatiekosten, etc.) verwerken we mogelijk bankrekeningnummers (IBAN) van praktijken of therapeuten, evenals transactiegegevens. Deze gegevens gebruiken we uitsluitend voor facturatie en onze boekhouding. *Grondslag:* Wettelijke verplichting – art. 6(1)(c) AVG (fiscaal recht vereist het bewaren van factuurgegevens), en uitvoering van de overeenkomst (het innen van de verschuldigde bijdrage).
- **Keurmerk openbaar register en vindbaarheid:** Geregistreerde therapeuten en praktijken worden vermeld in ons openbare register op de website en (voor therapeuten) op de “Zorgkaart” pagina van hun praktijk. De volgende gegevens worden gepubliceerd: voorletter(s) en achternaam van de therapeut, eventueel titulatuur, specialisaties, BIG-nummer, AGB-code, naam van de praktijk waarbij aangesloten, en de registratiestatus (keurmerk fysiotherapeut/praktijk). Doel hiervan is om (potentiële) patiënten en zorgverzekeraars te informeren welke therapeuten/praktijken aan onze kwaliteitscriteria voldoen. *Grondslag:* Uitvoering van de overeenkomst – art. 6(1)(b) AVG, aangezien zichtbaarheid onderdeel is van het Keurmerk (een belangrijk voordeel voor deelnemers is vindbaarheid). Voor zover dit niet strikt contractueel vereist is, beroepen wij ons op ons gerechtvaardigd belang – art. 6(1)(f) – om transparantie te bieden over kwaliteitsgeregistreerde zorgaanbieders. Wij achten dit belang zwaarder wegen dan de geringe inbreuk op de privacy, te meer daar het hier om professionele gegevens gaat die u zelf bij aanmelding hebt verstrekt en die voor het publiek relevant zijn.
- **Kwaliteitsbevordering en -onderzoek (dataverzameling):** SKF verwerkt gegevens om de kwaliteit van fysiotherapie in kaart te brengen en te bevorderen. Dit omvat het verzamelen en analyseren van behandeluitkomstgegevens via aangesloten praktijken. Concreet delen praktijken geaggregeerde informatie (zoals gemiddelde scores, aantal behandelingen, etc.) of pseudonieme data met SKF en/of onze dataverwerker (Nivel), zodat wij sectorbrede rapportages en benchmarks kunnen opstellen. Dit helpt therapeuten feedback te krijgen en

stimuleert verbeteringen. *Grondslag:* Gerechtvaardigd belang – art. 6(1)(f) AVG, namelijk het belang van SKF, de deelnemer en de zorgsector om de kwaliteit te meten en verbeteren. Voor zover hierbij gezondheidsgegevens van patiënten worden verwerkt (bij de praktijk en verwerker), baseren wij dit aanvullend op uw expliciete toestemming – art. 9(2)(a) AVG – die door de praktijk bij de patiënt wordt verkregen voordat gegevens voor kwaliteitsdoeleinden worden gebruikt. (NB: Als deelnemer bent u verplicht hieraan mee te werken volgens het deelnemersreglement en de patiënten correct te informeren; zie daarvoor ook ons reglement en de informatiebrief patiënt dataverzameling). De rapportages worden elk kwartaal online beschikbaar gesteld in het portfolio van de praktijk en zijn uitsluitend toegankelijk voor deze praktijk.

- **Kwaliteitsonderzoek:** SKF gebruikt uw registratiegegevens (zoals gevolgde opleidingen) in combinatie met behandeluitkomsten om onderzoek te doen naar verbanden tussen scholing en behandelkwaliteit. Deze analyses worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering, beleidsvorming en eventuele evaluatie van Keurmerkkaders. U wordt hierbij niet publiek herleidbaar gemaakt.
- **Uitvoering van visitaties en audits:** Voor praktijkdeelnemers organiseert SKF periodieke visitaties, uitgevoerd door een externe auditor (HealthCare Auditing). Hierbij worden praktijkgegevens en soms geanonimiseerde patiëntdossiers ingezien door de auditor. SKF deelt vooraf relevante praktijk- en contactgegevens met de auditor om de visitatie mogelijk te maken. *Grondslag:* Uitvoering van de overeenkomst – art. 6(1)(b), want visitatie is een voorwaarde voor het Keurmerk. Eventuele bijzondere gegevens die in dossiers staan worden door de praktijk zelf verstrekt aan de auditor met toestemming/voorlichting aan patiënten conform wetgeving (WGBO/AVG); SKF zelf ontvangt geen patiëntnamen.
- **Samenwerking met zorgverzekeraars en Vektis:** SKF verstrekt aan zorgverzekeraars en Vektis de lijst van geregistreerde praktijken en therapeuten, inclusief identificerende gegevens (naam, AGB-code, specialisme en registratiestatus, start/einddatum registratie). Doel hiervan is dat zorgverzekeraars in hun systemen kunnen erkennen dat u Keurmerkhouders bent, wat relevant kan zijn voor contractering of vergoedingen, en dat Vektis landelijke overzichten kan bijhouden. *Grondslag:* Gerechtvaardigd belang – art. 6(1)(f) AVG. Zowel SKF als de verzekeraars hebben een legitiem belang bij uitwisseling van deze kwaliteitsinformatie. We hebben afgewogen dat dit belang zwaarder weegt dan uw privacybelang, mede omdat voornamelijk zakelijk/professionele gegevens gedeeld worden en u zich bewust inschrijft voor dit Keurmerk ten behoeve van transparantie richting derden.
- **Nieuwsbrief en informatievoorziening:** Als u zich inschrijft voor onze nieuwsbrief, gebruiken wij uw naam en e-mailadres om u periodiek de nieuwsbrief toe te zenden met updates over SKF, wijzigingen in criteria, aankondigingen van evenementen, etc. *Grondslag:* Uw toestemming – art. 6(1)(a) AVG. U kunt zich te allen tijde afmelden via de afmeldlink in iedere nieuwsbrief of door contact met ons op te nemen. Dit heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking vóór intrekking. Voor deelnemers kan het ontvangen van bepaalde mededelingen onderdeel zijn van de overeenkomst (bijv. belangrijke wijzigingen reglement); die sturen wij dan ongeacht nieuwsbriefinschrijving (*grondslag:* overeenkomst).
- **Website-functionaliteit en analytische doeleinden:** Wij verwerken bepaalde gegevens van websitebezoekers om onze website goed te laten werken en te verbeteren. Dit omvat technisch noodzakelijke cookies en gegevens (voor de functionaliteit, bijv. om uw taalvoorkeur te onthouden), en analytische gegevens via Google Analytics om inzicht te krijgen in bezoekcijfers

en gebruikspatronen van de site. *Grondslag:* Voor strikt noodzakelijke cookies en functies beroepen wij ons op ons gerechtvaardigd belang – art. 6(1)(f), namelijk het goed laten functioneren van onze site (de impact op uw privacy is gering, deze cookies bevatten doorgaans geen of weinig persoonsgegevens). Voor analytische cookies van Google Analytics vragen wij vooraf uw toestemming via de cookiebanner – art. 6(1)(a) AVG. Zonder uw toestemming worden er geen analytics cookies geplaatst. (Meer details over cookies zie punt 9).

- **Kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek:**

SKF gebruikt persoonsgegevens van geregistreerde therapeuten en praktijken voor twee nauw verwante, maar juridisch onderscheiden doeleinden: kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek, waarbij de data niet herleidbaar is tot de persoon zelf.

- **Kwaliteitsverbetering:**

SKF verwerkt persoonsgegevens, zoals registratiegegevens, opleidingsgegevens en behandeldata (verkregen via gecontracteerde derde partijen zoals Nivel of TTP), om de kwaliteit van fysiotherapeutische zorg inzichtelijk te maken en te verbeteren. Denk hierbij aan analyses over behandelduur, uitkomsten of het effect van aanvullende scholing. Deze analyses kunnen op individueel of groepsniveau worden uitgevoerd. Als individuele gegevens worden gebruikt om terug te koppelen aan therapeuten of praktijken, gebeurt dit uitsluitend binnen het kader van het Keurmerkproces. De juridische grondslag hiervoor is het uitvoeren van de registratieovereenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG) en het gerechtvaardigd belang van de SKF bij het waarborgen van kwaliteit binnen het Keurmerk (artikel 6 lid 1 sub f AVG).

- **Wetenschappelijk onderzoek:**

Daarnaast kunnen gegevens worden gebruikt voor wetenschappelijk binnen de gezondheidszorg. Dit gebeurt altijd in gepseudonimiseerde of geaggregeerde vorm, waarbij herleiding tot een individu wordt voorkomen. Onderzoek vindt alleen plaats binnen de reikwijdte van het doel van de SKF (bevordering van kwaliteit van zorg). Daarbij geldt dat de uitkomsten van het onderzoek gebruikt worden voor vergroting van kennis en positionering van het vak. De juridische grondslag voor deze verwerkingen is het gerechtvaardigd belang van de SKF en derden bij kennisontwikkeling en gezondheidszorgverbetering (artikel 6 lid 1 sub f AVG), in combinatie met de uitzondering voor secundair gebruik voor onderzoeksdoeleinden (artikel 5 lid 1 sub b AVG).

4. ONTVANGERS VAN GEGEVENS (DERDEN)

Wij delen uw persoonsgegevens uitsluitend met derden voor zover dit nodig is voor de hierboven omschreven doeleinden of wanneer wij wettelijk verplicht zijn dit te doen. SKF verkoopt nooit persoonsgegevens aan derden. De categorieën ontvangers zijn:

- **Auditoren/visitatiebureaus:** HealthCare Auditing (HCA) ontvangt gegevens van praktijken (waaronder praktijkrapportages) en daaraan gekoppelde therapeuten (zoals praktijknaam, adres, contactpersoon, AGB-codes, startdatum registratie) om in opdracht van SKF praktijkvisitaties uit te voeren. HCA is verwerker voor SKF en er is een verwerkersovereenkomst gesloten die de bescherming van deze gegevens regelt.
- **Data-analisten (Nivel/LDK):** Nivel (Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg) beheert de infrastructuur voor dataverzameling en ontvangt daarvoor zowel praktijkgegevens als pseudonieme behandelgegevens. Nivel fungeert deels als verwerker voor praktijken (voor de patiëntdata) en als ontvanger/verwerker voor SKF (voor de deelnemer- en

praktijkgegevens die nodig zijn om analyses te koppelen). Met Nivel hebben zowel SKF als – waar vereist – de deelnemende praktijken verwerkersovereenkomsten gesloten. Nivel verwerkt de data uitsluitend voor afgesproken kwaliteits en wetenschaps doeleinden.

- **Vektis:** Vektis ontvangt van SKF periodiek een dataset met gegevens van geregistreerde therapeuten (naam, geboortedatum, AGB-code, registratiestatus) en praktijken (naam, AGB, start/eind registratie). Vektis verwerkt deze gegevens als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, binnen haar rol als informatieknooppunt in de zorg. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen SKF en Vektis die ook privacyaspecten dekt.
- **Zorgverzekeraars:** De lijst van deelnemende Keurmerkpraktijken wordt gedeeld met aangesloten zorgverzekeraars. Iedere zorgverzekeraar gebruikt deze gegevens als eigen verantwoordelijke (bijv. om contractvoorwaarden te bepalen). We delen deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang en de deelnemer weet dat dit onderdeel is van het Keurmerk. Zorgverzekeraars ontvangen praktijknaam, AGB code, start/eind registratie en visitatie datum. Overige data, zoals de data uit EPD, wordt niet gedeeld op praktijkniveau.
- **Website- en IT-dienstverleners:** Wij maken gebruik van externe IT-dienstverleners voor onze website en systemen. Voorbeelden: onze websitehostingpartij (die de site en e-mailserver onderhoudt), het PE-Online platform (waar uw portfolio draait) beheerd door een externe partij (Focus Cura / TNN, etc.), en eventueel cloudopslag of softwareleveranciers. Met al deze partijen heeft SKF verwerkersovereenkomsten gesloten waarin is vastgelegd dat uw gegevens vertrouwelijk en veilig behandeld worden en niet voor andere doeleinden gebruikt mogen worden.
- **Autoriteiten of wettelijke verplichtingen:** Indien wij wettelijk verplicht zijn bepaalde gegevens te verstrekken (bijv. aan de Belastingdienst inzake financiële administratie, of bij een gerechtelijk bevel), zullen wij dat doen. We zorgen er in zulke gevallen voor dat de verzoeker bevoegd is en dat we niet meer verstrekken dan nodig.
- **Overige deelnemers (peer review e.d.):** In principe delen wij geen persoonsgegevens van u met andere deelnemers, behalve waar u daar zelf voor kiest in het kader van bijvoorbeeld peer review groepen. In peer review verslaglegging kunnen therapeuten onderling hun naam en bepaalde professionele informatie zien. Dit valt echter buiten SKF's directe beheer en gebeurt op vrijwillige basis in die groepen.

Een volledige lijst van specifieke derden kunnen wij op verzoek verstrekken. In alle gevallen geldt dat wij met derden duidelijke afspraken maken over geheimhouding en beveiliging (indien van toepassing zijn er verwerkingsovereenkomsten met externe partijen). SKF verstrekt geen persoonsgegevens aan derden voor commerciële doeleinden.

5. DOORGIFTE VAN GEGEVENS BUITEN DE EUROPESE UNIE

SKF streeft ernaar uw persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken. Er zijn echter twee situaties waarin gegevens naar een land buiten de EER (een “derde land”) worden doorgegeven:

- **Google Analytics (Verenigde Staten):** Zoals vermeld bij Cookies maken wij gebruik van Google Analytics diensten. Hierbij kan het IP-adres en gedrag van websitebezoekers worden doorgestuurd naar Google LLC in de Verenigde Staten. Wij hebben maatregelen getroffen om

dit binnen de kaders van de AVG toe te staan: Google is gecertificeerd onder het EU-VS Data Privacy Framework per 2023, wat inhoudt dat er een adequaat beschermingsniveau is erkend voor doorgifte naar dit bedrijf ([3 things you need to know about Google Analytics and the new data](#)). Tevens anonimiseren wij het IP-adres van uw apparaat voordat het wordt opgeslagen (de laatste octetten worden gewist), en hebben wij Google verboden om de verkregen analytics-informatie voor eigen doeleinden of andere diensten te gebruiken. Desondanks willen wij u erop wijzen dat absolute garantie tegen toegang door Amerikaanse overheidsinstanties niet gegeven kan worden. Wij vragen daarom ook uw toestemming voor het plaatsen van deze cookies. Als u geen toestemming geeft, sturen wij uw gegevens niet door naar Google.

- **Overige mogelijke doorgiften:** In principe verwerken onze andere dienstverleners (zoals PE-Online) gegevens binnen de EU. Mochten we toch een subverwerker buiten de EU inschakelen, dan zullen wij conform de AVG gebruikmaken van *Model Contractbepalingen* of een adequaatheidsbesluit om een passend beschermingsniveau te waarborgen (Art. 46 AVG).

Indien u vragen heeft over de internationale doorgifte van uw gegevens, kunt u contact met ons opnemen. Wij kunnen desgewenst inzage geven in de waarborgen die op dergelijke doorgiften van toepassing zijn (bijv. een kopie van relevante contractuele clausules).

6. BEWAARTERMIJNEN

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig voor de doeleinden waarvoor we ze verzameld hebben, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is. Globaal hanteren wij de volgende termijnen:

- **Gegevens van geregistreerde therapeuten/praktijken:** Gedurende de looptijd van uw registratieovereenkomst bij SKF. Na beëindiging van uw deelname (bijvoorbeeld u schrijft zich uit of verliest het Keurmerk) bewaren wij relevante gegevens in principe nog 2 jaar. Dit doen we om eventuele herinschrijving te vergemakkelijken en om historische kwaliteitsstatistieken op te kunnen stellen. Gegevens die niet langer nodig zijn voor die doelen zullen we eerder verwijderen of anonimiseren. Bepaalde basisinformatie (naam, registratieduur) houden we mogelijk langer in een archief om de geschiedenis van het Keurmerk te kunnen verantwoorden, maar dit gebeurt dan in geanonimiseerde of geaggregeerde vorm.
- **Financiële/administratieve gegevens:** Facturen en betalingsgegevens bewaren we 7 jaar na het einde van het boekjaar, conform de fiscale bewaarplicht.
- **Contactformulieren/e-mails:** Ingekomen contactverzoeken bewaren we tot uw vraag is afgehandeld en tot maximaal 1 jaar daarna, voor het geval van vervolgvragen. Klachten kunnen we langer bewaren (tot 2 jaar na afhandeling) in verband met juridische bewijsplicht.
- **Nieuwsbriefgegevens:** Uw e-mail voor de nieuwsbrief bewaren we zolang u ingeschreven bent. Na uitschrijving (of als we merken dat het adres niet meer werkt) verwijderen we uw e-mailadres direct uit de verzendlijst. We kunnen wel geanonimiseerde statistieken bewaren over de nieuwsbrief (bijv. openingspercentages).
- **Website-analytics logs:** Google Analytics gegevens worden door ons 26 maanden bewaard in Google Analytics en dan automatisch verwijderd (dit is de kortst mogelijke termijn die we

hebben ingesteld). Ruwe serverlogbestanden met IP-adressen worden door onze hostingpartij standaard na 90 dagen gewist.

- **Kwaliteitsdata (geanonimiseerde patiëntuitkomsten):** Deze gegevens bewaren we zolang relevant voor trendanalyses. In de praktijk betekent dit dat we jaarlijks de dataset updaten en oude detailldata na 5 jaar anonimiseren (d.w.z. loskoppelen van therapeuten/praktijken), zodat alleen nog geaggregeerde sectorcijfers blijven.

Na afloop van de bewaartermijn zullen wij de persoonsgegevens veilig verwijderen of anonimiseren. In sommige gevallen kunnen we gegevens langer bewaren als we daar een goede reden voor hebben, maar dan zullen we dat documenteren en u informeren waar nodig. Bijvoorbeeld bij een lopend juridisch geschil kunnen relevante gegevens langer bewaard blijven. Het uitgangspunt blijft: niet langer bewaren dan nodig.

7. KWALITEITSMETING EN PERSOONSgegevens VAN PATIËNTEN

(Deze paragraaf lichten we specifiek toe, omdat dit een bijzondere situatie is binnen SKF's activiteiten).

Deelnemende praktijken leveren – met toestemming van hun patiënten – behandelgegevens aan voor kwaliteits en wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens worden via beveiligde koppelingen uit de EPD-systemen geëxporteerd en belanden in een database beheerd door Nivel, onze dataverwerker. Het is belangrijk te benadrukken dat deze gegevens voor SKF niet tot een individuele patiënt te herleiden zijn: namen, adressen of BSN's van patiënten worden niet ingezien door SKF of Nivel. Alle patientengegevens worden gepseudonimiseerd. In plaats daarvan werkt het systeem met codes.

SKF ontvangt rapportages per praktijk of therapeut met geaggregeerde resultaten (bijv. "Therapeut X had in jaar Y een gemiddelde score van Z op een bepaalde uitkomstmaat, vergeleken met het landelijk gemiddelde van..."). Indien we ruwe data ontvangen, is dit gekoppeld aan een pseudoniem. Alleen de praktijk zelf kan zo nodig achterhalen welke patiënt bij welk pseudoniem hoort (via het eigen EPD).

Toestemming van patiënten: De praktijk is ervoor verantwoordelijk dat patiënten van tevoren geïnformeerd worden en toestemming geven voor het gebruik van hun gegevens voor deze kwaliteitsdoeleinden. SKF stelt hiervoor een *informatiebrief voor patiënten* ter beschikking en adviseert praktijken om een toestemmingsverklaring te laten ondertekenen. Patiënten hebben het recht om nee te zeggen; in dat geval zullen hun gegevens niet meegenomen worden in de data-uitwisseling. Dit heeft geen gevolgen voor de behandeling – deelname is vrijwillig.

Privacy waarborgen: Alle betrokken partijen (praktijk, SKF, Nivel) hebben maatregelen genomen om de privacy te beschermen. Er zijn verwerkersovereenkomsten en/of samenwerkingsafspraken die voldoen aan de AVG. Data worden tijdens transport versleuteld (bijvoorbeeld via het Vecozo-systeem) en opgeslagen op beveiligde servers. Publicaties of benchmarkrapportages extern bevatten uitsluitend geanonimiseerde gegevens.

Mocht u als patiënt vragen hebben over dit proces, dan kunt u terecht bij uw fysiotherapeut (de praktijk) of bij SKF voor algemene informatie. U heeft het recht om uw eventuele toestemming in te trekken; de praktijk zal dit respecteren bij volgende metingen. Omdat SKF zelf geen direct identificeerbare patiëntgegevens beheert, zullen verzoeken als inzage of verwijdering van patiëntgegevens in dit kader via de praktijk verlopen.

8. UW PRIVACYRECHTEN

U heeft diverse rechten op grond van de AVG ten aanzien van uw persoonsgegevens die door SKF worden verwerkt:

- **Recht op inzage:** U kunt bij ons opvragen welke persoonsgegevens wij van u hebben en voor welke doeleinden we die gebruiken (Art. 15 AVG). Op verzoek verstrekken wij u een kopie van uw gegevens.
- **Recht op rectificatie:** Als u merkt dat bepaalde gegevens die wij van u hebben onjuist of onvolledig zijn, heeft u het recht deze te laten corrigeren of aanvullen (Art. 16 AVG).
- **Recht op verwijdering:** U mag ons in bepaalde gevallen vragen uw persoonsgegevens te wissen ("recht op vergetelheid", Art. 17 AVG). Bijvoorbeeld als de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of als u uw toestemming intrekt en wij geen andere grondslag meer hebben. Let op: dit recht is niet absoluut. Soms mogen of moeten wij gegevens bewaren ondanks uw verzoek – bijvoorbeeld voor boekhoudkundige verplichtingen of ter verdediging van juridische aanspraken. We zullen dit altijd aan u toelichten als dat zo is. Bij uitschrijving als deelnemer verwijderen we sowieso het merendeel van uw gegevens na de bewaartermijn (zie punt 6).
- **Recht op beperking:** U heeft in een aantal situaties het recht ons te vragen de verwerking van uw gegevens te *beperken* (Art. 18 AVG). Dat betekent dat we de gegevens wel mogen opslaan maar even niet verder verwerken. Dit kan bijvoorbeeld spelen als u de juistheid betwist van gegevens – dan gedurende de periode van controle beperken – of als u eigenlijk wilt dat we gegevens wissen maar ze nog nodig heeft voor een rechtsvordering. We zullen u informeren als we de beperking opheffen.
- **Recht op bezwaar:** U kunt bezwaar maken tegen verwerkingen die gebaseerd zijn op een gerechtvaardigd belang (Art. 21 AVG). Dit geldt met name voor de gegevens die wij publiceren of delen op grond van ons belang of dat van derden (bijv. openbaar register, gegevens aan verzekeraars). Wanneer u bezwaar maakt, maken wij een nieuwe afweging. In principe zullen wij bij een bezwaar tegen het openbare register uw gegevens verbergen, tenzij wij dwingende gerechtvaardigde gronden hebben om ze toch te verwerken die zwaarder wegen dan uw belangen. Houd er rekening mee dat deelname aan het Keurmerk een zekere publiciteit omtrent uw registratie met zich meebrengt; daar heeft u bij aanmelding mee ingestemd. Bezwaar tegen direct marketing is altijd mogelijk; overigens doen wij nauwelijks aan direct marketing, afgezien van de nieuwsbrief (waarvoor u zich apart opgeeft).
- **Recht op dataportabiliteit:** Voor gegevens die u zelf aan ons heeft verstrekt en die wij met uw toestemming of ter uitvoering van een overeenkomst geautomatiseerd verwerken, heeft u het recht om een kopie in een machineleesbaar formaat te krijgen, zodat u die kunt overdragen aan een andere partij (Art. 20 AVG). In de context van SKF betekent dit bijvoorbeeld dat u een export kunt opvragen van uw deelnemersgegevens of portfolio, om die eventueel elders

opnieuw te gebruiken. Waar technisch haalbaar kunnen we zulke gegevens ook op uw verzoek direct doorsturen naar een andere organisatie.

- **Recht om toestemming in te trekken:** Voor zover een verwerking gebaseerd is op uw toestemming (bijvoorbeeld nieuwsbrief, cookies, of patiëntdata voor kwaliteit), heeft u altijd het recht die toestemming weer in te trekken (Art. 7 lid 3 AVG). Na intrekking zullen wij die betreffende gegevens niet langer verwerken. Intrekking heeft geen terugwerkende kracht: verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven rechtmatig. U kunt bijvoorbeeld uw cookievoorkeuren aanpassen via de cookie-instellingen op onze website, of u afmelden voor de nieuwsbrief. Patiënten kunnen bij hun therapeut aangeven dat ze niet willen dat hun gegevens (verder) worden gebruikt.

Uitoefening van rechten: U kunt uw rechten uitoefenen door contact op te nemen met SKF via e-mail (privacy@keurmerkfysotherapie.nl) of schriftelijk (adres onder punt 1). Vermeld duidelijk welk recht u wilt uitoefenen en licht indien nodig toe welke gegevens of verwerking het betreft. Ter verificatie van uw identiteit kunnen wij u aanvullende vragen stellen (we willen immers voorkomen dat iemand anders onder uw naam uw gegevens opvraagt). Wij zullen zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 maanden reageren op uw verzoek. In geval van complexe verzoeken of een groot aantal verzoeken kunnen we die termijn met nog eens 2 maanden verlengen, maar dan laten we u dat tijdig weten. Als we om bepaalde redenen niet of niet volledig aan uw verzoek kunnen voldoen, leggen we uiteraard uit waarom (bijvoorbeeld wanneer een wettelijke verplichting ons verhindert bepaalde data te wissen).

9. COOKIES EN TRACKING

SKF maakt op haar website gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij uw bezoek aan de website wordt opgeslagen op uw apparaat. Hieronder lichten we toe welke cookies we inzetten en hoe we omgaan met uw voorkeuren daarin:

- **Functionele cookies:** Dit zijn cookies die noodzakelijk zijn om de website goed te laten functioneren of om door u gevraagde diensten te leveren. Denk aan het onthouden van uw inlogstatus op het deelnemersportaal (indien van toepassing), of voorkeuren zoals taalinstelling. Voor deze cookies is geen toestemming vereist, omdat ze geen of weinig invloed hebben op uw privacy.
- **Analytische cookies (Google Analytics):** Met uw toestemming plaatsen wij cookies van Google Analytics. Deze cookies (`_ga`, `_gid`, etc.) stellen ons in staat om statistieken te verzamelen over het gebruik van onze site. We zien bijvoorbeeld welke pagina's populair zijn, via welk kanaal bezoekers binnenkomen en hoelang men op de site blijft. We hebben Google Analytics zo privacyvriendelijk mogelijk ingesteld: IP-adressen worden geanonimiseerd en gegevens worden niet gedeeld met andere Google-diensten. Google mag de verzamelde informatie alleen als verwerker voor ons gebruiken, niet voor eigen doeleinden. Desondanks betreft het een Amerikaanse dienst; zie ook punt 5 over doorgifte. We laden deze analytische cookies alleen als u bij uw eerste bezoek expliciet "akkoord" heeft gegeven. Geeft u geen akkoord, dan gebeurt er niets (u kunt de site dan gewoon gebruiken, enkel zonder dat uw bezoek meegeteld wordt in onze statistieken). U kunt uw cookievoorkeuren op elk moment wijzigen via www.keurmerkfysotherapie.nl.

- **Overige cookies/plugin-ins:** Op dit moment gebruikt SKF geen tracking cookies van derden voor marketingdoeleinden (zoals advertentie- of social media cookies). Mochten we in de toekomst extra cookies gaan gebruiken (bijv. een LinkedIn share-knop met tracking), dan zullen we daarvoor eveneens vooraf toestemming vragen en dit beleid updaten.

In onze Cookie-instellingen (pop-up) kunt u per categorie aangeven of u deze wilt toestaan of niet. U kunt eventueel achteraf via uw browser de reeds geplaatste cookies verwijderen. Meer informatie hierover vindt u op de hulp-pagina's van uw browser.

10.BEVEILIGING VAN UW GEGEVENS

SKF neemt de beveiliging van uw persoonsgegevens serieus. We hebben zowel op technisch als organisatorisch vlak maatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen tegen onbevoegde toegang, verlies of ongeoorloofde openbaarmaking. Enkele van deze maatregelen zijn:

- Onze website maakt gebruik van HTTPS/SSL-versleuteling. Informatie die u via de site invult (bijvoorbeeld het contactformulier) wordt versleuteld verzonden, zodat deze niet door derden onderschept kan worden.
- Gegevens van deelnemers worden opgeslagen in beveiligde databases/ systemen (zoals PE-Online), waarvoor authenticatie vereist is. Alleen geautoriseerde medewerkers en IT-beheerders hebben toegang, en dan nog beperkt tot wat ze nodig hebben.
- We hanteren een beleid van sterke wachtwoorden en toegang voor medewerkers tot systemen is beveiligd. Waar mogelijk gebruiken we twee-factor authenticatie.
- Apparatuur waarop persoonsgegevens staan (computers op kantoor, laptops) is beveiligd met wachtwoorden en up-to-date antivirussoftware. Vertrouwelijke documenten in fysieke vorm worden in afgesloten kasten bewaard.
- Met alle externe dienstverleners die voor ons gegevens verwerken, hebben wij verwerkersovereenkomsten afgesloten waarin minimaal dezelfde beveiligingsnormen zijn opgenomen.
- We loggen toegang tot systemen en monitoren verdachte activiteiten.
- Mocht zich onverhoopt een datalek of beveiligingsincident voordoen, dan hebben wij een interne procedure om dit onmiddellijk aan te pakken. Indien nodig zullen wij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen inlichten, conform de wettelijke verplichtingen (Art. 33/34 AVG).

Hoewel geen enkel systeem 100% beveiligd is, doen wij er alles aan om het risico op misbruik zo laag mogelijk te houden en voortdurend te verbeteren. Zoals ook de Autoriteit Persoonsgegevens aangeeft, stemmen wij onze beveiliging af op het risiconiveau van de data die we verwerken. Gezien de deels gevoelige aard van sommige gegevens (zoals gezondheidsdata in kwaliteitstrajecten) evalueren we periodiek of extra maatregelen nodig zijn.

Heeft u de indruk dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn, of merkt u iets verdachts (bijvoorbeeld een mogelijk datalek), meld dit dan onmiddellijk via privacy@keurmerkfysotherapie.nl vorm van feedback en zullen – indien van toepassing – direct actie ondernemen.

11. WIJZIGINGEN IN DIT PRIVACY- EN COOKIEBELEID

SKF kan dit beleid van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in onze verwerkingen of als de wetgeving dat vereist. We adviseren u daarom om regelmatig op onze website te controleren of er een nieuwe versie van het privacybeleid beschikbaar is. Bovenaan vermelden wij het versienummer en de datum van ingang van de meest recente versie.

Bij ingrijpende wijzigingen (bv. nieuwe doeleinden of ontvangers) zullen wij actieve deelnemers daar ook direct van op de hoogte stellen, bijvoorbeeld via e-mail (nieuwsbrief) of een mededeling in het portfolio. Uiteraard zullen eventuele wijzigingen nooit in strijd zijn met de toepasselijke privacywetgeving.

Dit beleid is voor het laatst bijgewerkt op 31 oktober 2025.

12. FUNCTIONARIS VOOR GEGEVENSBESCHERMING (FG)

Stichting Keurmerk Fysiotherapie heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld om onafhankelijk toe te zien op de naleving van de privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De FG vervult een adviserende en toezichthoudende rol binnen onze organisatie en is het aanspreekpunt voor privacyvraagstukken, zowel binnen SKF als voor betrokkenen en toezichthouders.

Contactgegevens FG:

- E-mailadres: privacy@keurmerkphysiotherapie.nl
- Correspondentieadres: Zwartewaterallee 56, 8031 DX Zwolle, t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming

U kunt contact opnemen met de FG als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door SKF of als u gebruik wilt maken van uw privacyrechten (zie paragraaf 8). Ook kunt u de FG benaderen indien u van mening bent dat uw gegevens onjuist worden verwerkt of indien u een klacht heeft over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens.

De FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, conform artikel 37 lid 7 AVG.

13. VRAGEN OF KLACHTEN

Heeft u vragen over dit beleid of de wijze waarop SKF met uw privacy omgaat? Neem gerust contact met ons op via de vermelde contactgegevens onder punt 1. We helpen u graag verder.

Mocht u desondanks van mening zijn dat wij niet op de juiste manier met uw persoonsgegevens omgaan, dan heeft u ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. Voor Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). U kunt de AP bereiken via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl of telefonisch via 088 - 1805 250. We stellen het op prijs als u eerst uw zorgen met ons deelt, zodat wij een kans krijgen e.e.a. te verhelderen of recht te zetten.