

## **Privacyverklaring websitebezoekers Vierstroom**

Bij Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Hulp Thuis, Vierstroom Verpleeg Thuis en Vierstroom Ledenservice hechten we als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens veel waarde aan privacy. We zien het als onze taak om jouw gegevens zo goed mogelijk te beschermen, dat is onderdeel van ons dagelijks werk.

Wanneer je onze website vierstroom.nl bezoekt, verwerken we jouw persoonsgegevens. Wat dit precies inhoudt, waarom we dit doen en wat jouw rechten zijn, lees je in onderstaande informatie.

Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Verpleeg Thuis, Vierstroom Ledenservice, gevestigd aan de Antwerpseweg 7, 2803P te Gouda en Vierstroom Hulp Thuis, gevestigd aan de Boris Pasternaklaan 2, 2719 DA Zoetermeer zijn verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring. Voor vragen over dit beleid kun je contact opnemen via:

Telefoon: 088 - 0900 400 (bereikbaar van maandag t/m vrijdag).

Vierstroom Zorg Thuis: **privacy@vierstroomzorghuis.nl**

Vierstroom Hulp Thuis: **info@vierstroomhulphuis.nl**

Vierstroom Verpleeg Thuis: **info@vierstroomverpleeghuis.nl**

Vierstroom Ledenservice: **ledenservice@vierstroom.nl**

Chat via vierstroom.nl (maandag t/m vrijdag tussen 09.00 - 17.00 uur)

Zodra je onze website bezoekt, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens. Met verwerken bedoelen we dat we deze gegevens bijvoorbeeld opslaan, analyseren voor statistische doeleinden of gebruiken om de werking van de website te verbeteren. Na verloop van tijd worden deze gegevens verwijderd of geanonimiseerd, zodra ze niet langer nodig zijn.

### **Persoonsgegevens**

Wanneer je onze website bezoekt of gebruik maakt van onze (web)diensten, kunnen wij de volgende gegevens verwerken:

- Technische gegevens: IP-adres, type browser, apparaat, bezochte pagina's, zoekwoorden.
- Formuliergegevens: aanhef, voorletters, voornaam, achternaam, postcode, huisnummer, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, IBAN en de informatie die je zelf invult op specifieke vragen in het formulier.
- Cookies en vergelijkbare technologieën: voorkeuren, klikgedrag en gebruiksstatistieken.

Wij verzamelen geen bijzondere persoonsgegevens via de website, tenzij je die zelf actief aan ons verstrekt.

## **Cookies**

Wanneer je onze website vierstroom.nl bezoekt, worden bepaalde gegevens die gerelateerd zijn aan je bezoek verzameld en geanalyseerd: onze cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van jouw computer, tablet of smartphone. Denk hierbij aan de frequentie van je bezoek, de zoekwoorden die je gebruikt, welke pagina's je bekijkt en met welke browser je dit doet. Deze gegevens helpen ons om de website te optimaliseren en gebruiksvriendelijker te maken. We verzamelen geen persoonsgerichte informatie, tenzij je deze zelf actief aan ons verstrekt, bijvoorbeeld via een formulier.

Onze website vierstroom.nl maakt gebruik van verschillende soorten cookies om voorkeuren vast te leggen en het gebruik van onze site te analyseren:

- **Functionele cookies**

Deze zijn noodzakelijk voor de werking van de website. Ze zorgen er bijvoorbeeld voor dat voorkeuren worden onthouden en de site goed functioneert.

- **Analytische cookies**

Met deze cookies verzamelen wij geanonimiseerde gegevens over het gebruik van onze website, zoals bezoekersaantallen en bekeken pagina's. Deze informatie gebruiken we uitsluitend om onze website te verbeteren.

- **Tracking cookies**

Daarnaast maken we gebruik van cookies en trackers voor marketingdoeleinden, zoals het testen van content en het meten van campagnes. Ook kunnen cookies van externe partijen geplaatst worden, bijvoorbeeld door ingesloten inhoud van platforms zoals YouTube of social media.

Je kunt (alle of alleen bepaalde) cookies via de instellingen van je webbrowser weigeren of van je apparaat verwijderen. Hoe dat moet, verschilt per webbrowser en per apparaat, dus raadpleeg daarvoor de betreffende handleiding. Als je cookies weigert, is het mogelijk dat bepaalde webdiensten niet meer goed werken of dat je ze niet meer kunt gebruiken. Wil je meer weten over de specifieke programma's die gebruikmaken van onze cookies. Dan kun je ons Cookie statement lezen.

## **Webformulieren**

Op onze website vierstroom.nl staan verschillende webformulieren waarmee je je kunt inschrijven als lid van Vierstroom Ledenservice, zorg kunt aanvragen zoals zorg aan huis, verpleeghuiszorg en huishoudelijke ondersteuning. Wanneer je zo'n formulier invult en verstuurt, worden jouw persoonsgegevens gedeeld met het desbetreffende zorgbedrijf. Deze nemen vervolgens contact met je op om je aanvraag te bespreken.

De verdere verwerking van jouw persoonsgegevens valt onder de verantwoordelijkheid van het zorgbedrijf waarbij je aanvraag wordt ingediend. Dit zorgbedrijf past zijn eigen privacybeleid toe. Raadpleeg hiervoor de privacyverklaring van Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Hulp Thuis of Vierstroom Verpleeg Thuis.

### **E-mail & nieuwsbrieven**

Wij gebruiken e-mail om je te informeren en in contact te blijven over onze diensten en service. Denk hierbij aan belangrijke informatie over een dienst die je bij ons afneemt of een verzoek om je ervaring met ons te delen. Wanneer je contact met ons opneemt via een contactformulier, verwerken we je gegevens deels via e-mail en leggen we deze vast om je goed te kunnen helpen. Daarnaast sturen we je soms aanbiedingen of tips voor vergelijkbare diensten waarvan wij denken dat ze interessant voor je kunnen zijn. Vierstroom Ledenservice geeft verschillende digitale nieuwsbrieven uit. Op deze nieuwsbrieven kun je jezelf gratis abonneren door online je voor-, achternaam en e-mailadres in te vullen. Daarmee geef je ons toestemming om de nieuwsbrief aan jou te versturen. Je gegevens bewaren we tot het moment dat je jezelf voor de betreffende nieuwsbrief afmeldt of ons anderszins laat weten dat je hem niet meer wilt ontvangen. In onze e-mails monitoren we jouw klikgedrag voor administratieve doeleinden, om jou goede service te kunnen verlenen en een persoonlijker aanbod te kunnen doen. Daarvoor hebben we een gerechtvaardigd belang. Voor de verzending van nieuwsbrieven of andere elektronische berichten aan onze leden en vrijwilligers vragen we vooraf geen toestemming. Statutair of vanuit serviceoogpunt voelen we ons verplicht om je goed te informeren over. De verzending van deze nieuwsbrieven/berichten stopt zodra je je lidmaatschap of vrijwilligersfunctie beëindigt.

### **Ledenconsulenten**

Heb je vragen, opmerkingen of klachten over Vierstroom? Dan kom je vaak eerst terecht bij onze ledenconsulenten van Vierstroom Ledenservice via een webformulier, e-mail, chat, telefoon of per brief. Zij registreren je naam, de klantcategorie waarbinnen je valt, je vraag, opmerking of klacht en de wijze waarop ze die af hebben gehandeld. Deze informatie gebruiken we uitsluitend om je door te kunnen verwijzen naar het juiste Vierstroom zorgbedrijf of derden en onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld door interne procedures aan te passen of veel gestelde vragen op te nemen op de website.

### **Social media**

Wij maken gebruik van social media om je te inspireren en te informeren over onze diensten, activiteiten en voordelen. Je kunt ons volgen op Facebook, Instagram, YouTube en LinkedIn. Op onze socialmediakanalen gaan we graag in gesprek met leden en belangstellenden over onze organisatie en onze diensten. We volgen berichten die openbaar worden gedeeld en die betrekking hebben op Vierstroom Ledenservice. Daarnaast reageren we op vragen en berichten die rechtstreeks aan ons zijn gericht.

Wanneer je via social media bijvoorbeeld een wijziging doorgeeft (zoals een adreswijziging), kan het zijn dat we de inhoud van dit gesprek opslaan om je verzoek correct te verwerken. Verder maken wij gebruik van advertentiemogelijkheden van socialmediaplatforms. Welke advertenties je ziet, is afhankelijk van de gegevens die het platform zelf verzamelt. Wil je zelf bepalen of je wel of geen gepersonaliseerde advertenties ontvangt, dan kun je dit instellen via het betreffende socialmediaplatform. Meer informatie hierover vind je in ons cookie statement. Voor het gebruik van social media gelden de voorwaarden van het betreffende platform.

### **Doeleinden van gegevensverwerking**

We verwerken je persoonsgegevens voor een of meer van de volgende doeleinden (afhankelijk van welke diensten of functionaliteiten jij gebruikt):

- Het beantwoorden van vragen die je via een formulier of e-mail stelt.
- Het verbeteren en optimaliseren van onze website.
- Het versturen van (gepersonaliseerde) nieuwsbrieven en kortingscodes, indien je je hiervoor hebt aangemeld.
- Het aanbieden van gepersonaliseerde advertenties en content.
- Het afhandelen van (aan)vragen, klachten of bestellingen via de website.
- Het verwerken van persoonsgegevens voor mogelijke deelname aan acties, zodat we je kunnen bereiken wanneer je iets gewonnen hebt.
- Het voorkomen van misbruik van formulieren en beveiligingsincidenten.

### **Grondslagen**

Vierstroom verwerkt jouw persoonsgegevens alleen als daar een rechtmatige grondslag voor is. Afhankelijk van het doel worden jouw gegevens verwerkt omdat:

- Vierstroom hier een gerechtvaardigd belang bij heeft. Denk hierbij aan het beveiligen van de website, het bijhouden van statistieken om onze online dienstverlening te verbeteren of het beantwoorden van contactverzoeken.
- Het noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die met jou is gesloten. Wanneer jij via de website een formulier invult om lid te worden van Vierstroom Ledenservice of een dienst aan te vragen, verwerken wij de persoonsgegevens die nodig zijn om jouw inschrijving of aanvraag af te handelen.
- Jij hier toestemming voor geeft. Dit geldt bijvoorbeeld voor het plaatsen van niet-noodzakelijke cookies, het versturen van nieuwsbrieven of het doorgeven van gegevens aan een ander zorgbedrijf binnen de Vierstroom-organisatie. Je kunt een eenmaal gegeven toestemming altijd eenvoudig weer intrekken, zonder dat dit gevolgen heeft voor eerdere verwerkingen die al hebben plaatsgevonden.

- Het noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn voor fiscale bewaarplichten of wanneer wij gegevens moeten verstrekken aan bevoegde autoriteiten zoals de Belastingdienst of toezichthouders.

### **Bewaartermijnen**

We bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. We hanteren een standaard bewaartermijn van 1 jaar na afhandeling voor webformuliergegevens. Je inschrijving voor de nieuwsbrief blijft bewaart totdat je jezelf hiervoor afmeldt.

Technische en analytische gegevens: volgens de bewaartermijnen van onze Cookie statement. Zo worden Google Analytics cookies maximaal 14 maanden bewaard. Je kunt jouw toestemming op elk moment intrekken via de cookie-instellingen op onze website.

Uitgezonderd hiervan zijn de persoonsgegevens die we langer moeten bewaren omdat de wet ons dit verplicht, zoals gegevens voor de Belastingdienst of persoonsgegevens die we korter kunnen bewaren, indien we de persoonsgegevens niet langer nodig hebben.

### **Verstrekking aan derden en verwerkers**

Vierstroom deelt alleen jouw gegevens met derden wanneer dat nodig is voor het uitvoeren van onze dienstverlening of we daartoe wettelijk verplicht zijn, en nooit voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verzameld.

Daarnaast kan Vierstroom verwerkers inschakelen omdat dat nodig is voor de levering van de door jou bestelde producten of aangevraagde diensten. Met deze verwerkers sluiten we een verwerkersovereenkomst af waarin afspraken worden gemaakt hoe met jouw persoonsgegevens om moet worden gegaan. Daarnaast maakt Vierstroom gebruik van onderstaande type verwerkers:

- Leveranciers van applicaties of systemen die we gebruiken voor onze website, hosting en het versturen van digitale nieuwsbrieven.
- Partijen die digitale betalingen in onze webshop afhandelen.

### **Opslag gegevens**

De meeste persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dat zijn de landen van de Europese Unie aangevuld. Soms werken wij ook met partijen die jouw persoonsgegevens opslaan buiten de EER. Bijvoorbeeld aanbieders van analysetools in de Verenigde Staten zoals Google Analytics. Wij maken gebruik van Google Analytics 4, een analysetool van Google LLC, om inzicht te krijgen in hoe bezoekers onze website gebruiken. Met behulp van deze tool verzamelen we geanonimiseerde statistieken. Google is gecertificeerd onder het EU-U.S. Data Privacy Framework, waarmee een passend beschermingsniveau wordt geboden voor de

verwerking van persoonsgegevens buiten de EER.

Voor sommige diensten of producten gebruiken wij online formulieren via Meta (Facebook en Instagram). Met deze formulieren kunnen bezoekers op een eenvoudige manier informatie aanvragen of zich aanmelden voor een (gratis) dienst of product. Wij gebruiken deze gegevens alleen met uitdrukkelijke toestemming en kunnen d.m.v. e-mail of telefoon contact op te nemen voor algemene marketingdoeleinden van Vierstroom Ledenservice. De ingevulde gegevens worden verwerkt door Meta Platforms, Inc., waarvan servers zich (deels) buiten de EER bevinden. Meta is gecertificeerd onder het EU-U.S. Data Privacy Framework, wat betekent dat de doorgifte van gegevens is gebaseerd op een passend beschermingsniveau.

### **Beveiliging**

Wij nemen de bescherming van jouw persoonsgegevens serieus en hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies of ongeoorloofde toegang zoveel mogelijk te voorkomen. Alle gegevens die via onze website worden verstuurd, verlopen via een beveiligde verbinding met een geldig SSL-certificaat. Hierdoor worden jouw gegevens versleuteld verzonden en beschermd tegen toegang door derden. Persoonsgegevens die via onze webformulieren worden verstuurd, worden opgeslagen op beveiligde servers in Nederland bij onze hostingprovider ShockMedia.

Om de veiligheid van onze website en systemen te waarborgen maken wij gebruik van een firewall, brute-force bescherming en dagelijkse back-ups. Alleen medewerkers die deze gegevens echt nodig hebben voor hun werkzaamheden krijgen toegang. Daarnaast zorgen wij dat de software van onze website, inclusief alle plugins, thema's en beveiligingstools, steeds up-to-date is om beveiligingslekken te voorkomen.

Bij het gebruik van cookies hanteren wij een cookiebanner die voldoet aan de AVG. Dit betekent dat alleen strikt noodzakelijke cookies automatisch worden geplaatst. Voor alle andere cookies, zoals voor statistieken, marketing of tracking, vragen wij vooraf expliciete toestemming. Voor statistische analyse maken wij gebruik van Google Analytics met IP-anonimisering ingeschakeld, zodat gegevens niet naar jou persoonlijk herleidbaar zijn. Eventuele externe tracking (zoals pixels van Facebook of LinkedIn) wordt pas geladen nadat je hiervoor toestemming hebt gegeven.

Als je hierover vragen heeft of je denkt dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn of dat zij worden misbruikt, stuur dan een e-mail naar [ledenservice@vierstroom.nl](mailto:ledenservice@vierstroom.nl) o.v.v. "privacy".

### **Rechten van betrokkenen**

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te zien, aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen en te vernietigen. Daarnaast heb je het recht om jouw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken, het recht om beperking van de

verwerking van jouw persoonsgegevens te vragen of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Vierstroom Ledenservice. Ook heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid: je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die wij van jou in een computerbestand hebben, naar jou of een andere, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, verbetering, verwijdering, gegevensoverdraging e.d. van jouw persoonsgegevens of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar [ledenservice@vierstroom.nl](mailto:ledenservice@vierstroom.nl) o.v.v. het onderwerp "privacy". Om er zeker van te zijn dat jij het verzoek zelf hebt gedaan, bellen wij jou om dit na te vragen en jouw identiteit te controleren. Dit om jouw privacy te beschermen. We reageren zo snel mogelijk op jouw verzoek, maar binnen 4 weken.

We kunnen niet altijd aan een verzoek voldoen. Dat is het geval bij ongegronde of buitensporige verzoeken. Je krijgt dan binnen 4 weken bericht over de reden daarvan. In sommige situaties, bijvoorbeeld bij ingewikkelde verzoeken, mogen we 2 maanden extra de tijd nemen voor onze reactie.

### **Toestemming intrekken**

Als we jouw persoonsgegevens verwerken met jouw toestemming, dan heb je het recht om deze toestemming weer in te trekken. Als je jouw toestemming intrekt, kan dat invloed hebben op de zorg of dienst die we aan je leveren. Daarover informeren we je dan.

### **Klacht**

Heb je een klacht over de verwerking van jouw gegevens? Neem dan contact met ons op via [ledenservice@vierstroom.nl](mailto:ledenservice@vierstroom.nl) of via het klachtenformulier dat te vinden is via <https://www.vierstroom.nl/klachtenregeling>. Mochten we er dan niet uitkomen dan kun je ook een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

Vierstroom Ledenservice heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG. Je kunt contact opnemen via [fg@fundis.nl](mailto:fg@fundis.nl)

### **Aanpassen privacyverklaring**

Deze privacyverklaring kan worden aangepast. Eventuele wijzigingen worden gepubliceerd op onze website. We raden je aan dit beleid regelmatig te raadplegen.

Versie 03 – 10 – 2025.

