

Privacyverklaring LUX Osteopathie Arnhem

Osteopathiepraktijk – geregistreerd bij het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO)

Versie 1.0 – vervangt de eerdere privacyverklaring — vastgesteld op 1 september 2026.

Praktijkhouder: Geke Bakker, KvK-nummer 42072777.

Samenvatting in het kort

Deze samenvatting is bedoeld om snel een beeld te krijgen. Voor de volledige, juridisch precieze tekst gelden de hoofdstukken hierna.

- Wij zijn een eenmanszaak, geregistreerd bij het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO). De praktijkhouder is verwerkingsverantwoordelijke en uw aanspreekpunt voor privacyvragen.
- Wij gebruiken uw gegevens alleen voor uw behandeling, de bijbehorende dossierplicht en de normale praktijkvoering (afspraken, facturatie) — niet voor andere doeleinden zonder uw toestemming.
- Wij delen niets standaard met uw huisarts. Dat gebeurt uitsluitend in overleg met u.
- Wij verwijzen soms door naar een andere osteopaat of therapeut, maar sturen daarbij zelf geen gegevens mee; dat regelt u desgewenst zelf met de nieuwe behandelaar.
- WhatsApp en ons contactformulier gebruiken wij uitsluitend voor praktische, niet-medische vragen (zoals het verzetten van een afspraak). Deel via die kanalen geen medische informatie.
- Afspraakherinneringen ontvangt u per sms en/of e-mail.
- Uw medisch dossier bewaren wij minimaal 20 jaar (wettelijke termijn WGBO), gerekend vanaf de laatste wijziging in het dossier.
- U heeft recht op inzage, een afschrift, correctie en — onder voorwaarden — vernietiging van uw dossier.
- Een klacht over uw gegevens dient u in bij de Autoriteit Persoonsgegevens; een klacht over de behandeling of zorg zelf loopt via de Geschillencommissie Osteopathie.
- Voor de website gebruiken wij functionele en analytische cookies, waaronder een privacyvriendelijk ingestelde Google Analytics; hiervoor is geen aparte toestemming nodig. Voor andere soorten cookies vragen wij dat wel, via de cookiebanner.

1. Wie zijn wij

LUX Osteopathie Arnhem, gevestigd aan Vlamoven 34, 6826 TN Arnhem, is een eenmanszaak (KvK-nummer 42072777) en de verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die in deze verklaring worden beschreven.

- Praktijkhouder: Geke Bakker
- Registratie: Nederlands Register voor Osteopathie (NRO), registratienummer NRO-10677
- Adres: Vlamoven 34, 6826 TN Arnhem
- E-mailadres: info@luxosteopathie.nl
- Telefoonnummer: 06-28782333
- Website: www.luxosteopathie.nl

2. Voor wie geldt deze privacyverklaring

Deze verklaring geldt voor iedereen van wie wij persoonsgegevens verwerken: patiënten, ouders/verzorgers van minderjarige patiënten, bezoekers van onze website en personen die via het contactformulier, WhatsApp, telefoon of e-mail contact met ons opnemen.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij

- NAW-gegevens, geboortedatum en contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres)
- Gegevens over uw zorgverzekering, voor zover nodig voor de declaratie
- Gegevens uit uw medisch dossier (zie hoofdstuk 4)
- Financiële gegevens die nodig zijn voor de facturatie en boekhouding
- Berichten die u ons stuurt via het contactformulier, WhatsApp, e-mail of telefoon
- Technische gegevens van uw websitebezoek (zoals via Google Analytics), voor zover u daarvoor toestemming heeft gegeven
- Via WhatsApp en het contactformulier vragen wij u uitdrukkelijk geen medische inhoud te delen; deze kanalen gebruiken wij alleen voor praktische, niet-medische vragen.

4. Welke gezondheidsgegevens verwerken wij

- Gezondheidsgegevens zijn bijzondere persoonsgegevens waarvoor de AVG extra bescherming voorschrijft. Het gaat onder meer om:
- Uw hulpvraag en medische voorgeschiedenis (anamnese)
- Bevindingen van het osteopathisch onderzoek
- Het behandelplan en de voortgang van de behandeling

- Correspondentie met uw huisarts of een andere behandelaar, uitsluitend indien u daarmee heeft ingestemd (zie hoofdstuk 8)

5. Waarom verwerken wij deze gegevens

- Om de behandelovereenkomst met u uit te voeren en u te kunnen behandelen
- Om te voldoen aan de wettelijke dossierplicht uit de WGBO
- Om afspraken te plannen en afspraakherinneringen te versturen
- Om de behandeling te kunnen factureren en de financiële administratie te voeren
- Om uw vragen via het contactformulier, WhatsApp, e-mail of telefoon te beantwoorden
- Om onze website te kunnen verbeteren aan de hand van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde bezoeksstatistieken

6. Op welke wettelijke grondslagen verwerken wij uw gegevens

- Voor de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens is altijd een grondslag uit de AVG vereist. Voor onze praktijk zijn dat:
- Uitvoering van de behandelovereenkomst — de belangrijkste grondslag voor uw behandel- en dossiergegevens. Hiervoor is geen aparte toestemming nodig; deze grondslag ontstaat op het moment dat u een afspraak maakt.
- Wettelijke verplichting — bijvoorbeeld de fiscale bewaarplicht voor onze financiële administratie.
- Toestemming — voor het delen van informatie met uw huisarts of een andere behandelaar, en voor niet-noodzakelijke cookies zoals Google Analytics.
- Gerechtvaardigd belang — voor overige, beperkte verwerkingen binnen de normale praktijkvoering waarvoor geen van de bovenstaande grondslagen van toepassing is.

Toestemming is dus niet de grondslag voor uw behandeling zelf, maar wel voor de onderdelen hierboven waar dat expliciet is genoemd.

7. Wanneer is het verstrekken van gegevens verplicht of noodzakelijk

Om u te kunnen behandelen, hebben wij in ieder geval uw NAW-gegevens en een omschrijving van uw hulpvraag nodig. Zonder deze gegevens kunnen wij geen behandelovereenkomst met u aangaan. Verzekeringsgegevens zijn alleen noodzakelijk als u wilt dat wij (mede) declareren bij uw zorgverzekeraar.

8. Met wie kunnen wij gegevens delen

- Uw huisarts of verwijzer: uitsluitend in overleg met u, nooit standaard.
- Onze boekhouder, via het administratiepakket e-Boekhouden.nl: voor de financiële administratie.

- De Geschillencommissie Osteopathie en het NRO: uitsluitend indien dit noodzakelijk is in het kader van een klacht- of geschilprocedure, en met inachtneming van de daarvoor geldende regels.
- Wij verwijzen soms door naar een andere osteopaat of therapeut. Daarbij delen wij zelf geen gegevens; het contact met en de gegevensdeling met die nieuwe behandelaar regelt u zelf. Wij werken niet samen met andere osteopathie- of behandelpraktijken en delen uw gegevens niet met derden buiten de hierboven genoemde partijen, tenzij dit wettelijk verplicht is.

9. Verwerkers en softwareleveranciers

Voor onze praktijkvoering maken wij gebruik van de volgende softwareleveranciers, die als verwerker voor ons optreden. Met elke verwerker hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten die vastlegt dat zij zorgvuldig en volgens de AVG met uw gegevens omgaan.

- Mijndiad — voor het bijhouden van het patiëntendossier
- e-Boekhouden.nl — voor de financiële administratie en facturatie
- Google Analytics, privacyvriendelijk ingesteld — voor geanonimiseerde of gepseudonimiseerde bezoeksstatistieken van de website

10. Website, contactformulier en cookies

Onze website kan gebruikmaken van functionele en analytische cookies (waaronder Google Analytics) die bijdragen aan een goed functioneren van de website en het verbeteren van de gebruikerservaring. Voor dit soort cookies is vooraf geen toestemming nodig, mits Google Analytics privacyvriendelijk is ingesteld: geen opslag van IP-adressen, geen koppeling met andere Google-diensten zoals Ads of Signals, en een verwerkersovereenkomst met Google.

Worden er andere soorten cookies gebruikt, bijvoorbeeld voor advertentiedoeleinden, dan wordt hiervoor vooraf toestemming gevraagd via de cookiebanner.

Het contactformulier op onze website is uitsluitend bedoeld voor praktische, niet-medische vragen, bijvoorbeeld over openingstijden of het maken van een afspraak. Wij vragen u nadrukkelijk geen medische gegevens via dit formulier te versturen.

11. E-mail, telefoon, WhatsApp en afspraakherinneringen

- WhatsApp gebruiken wij uitsluitend voor praktische, niet-medische communicatie, zoals het verzetten van een afspraak. Wij vragen u geen medische informatie via WhatsApp te delen.
- Afspraakherinneringen ontvangt u per sms en/of e-mail.
- Telefonisch en per e-mail contact wordt alleen gebruikt en bewaard voor zover dat nodig is voor uw behandeling of de praktijkvoering.

12. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk aan beveiligde toegang tot het patiëntendossier, actuele software en beperkte toegang tot uw gegevens — in onze eenmanspraktijk uitsluitend door de praktijkhouder. Onze softwareleveranciers zijn gehouden aan de voor de zorg gebruikelijke beveiligingsnormen.

13. Hoe lang bewaren wij uw gegevens

- Medisch dossier: minimaal 20 jaar, gerekend vanaf de laatste wijziging in het dossier (wettelijke termijn op grond van de WGBO). In een aantal gevallen kan een langere bewaartermijn gelden.
- Financiële en administratieve gegevens: 7 jaar, op grond van de fiscale bewaarplicht.
- Contactformulier- en WhatsApp-berichten zonder medische inhoud: niet langer dan nodig voor de afhandeling van uw vraag.

14. Het medisch dossier en de WGBO

Naast de AVG geldt voor uw medisch dossier de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet verplicht ons een dossier bij te houden en geeft u eigen, specifieke rechten daarop, waaronder het recht op inzage, een afschrift en — onder voorwaarden — vernietiging.

Een verzoek tot vernietiging van (een deel van) uw dossier moet u schriftelijk indienen. Wij beoordelen dit verzoek; vernietiging kan bijvoorbeeld achterwege blijven als een wettelijke bewaarplicht dat vereist of als een zwaarwegend belang van een ander zich daartegen verzet. Ook na vernietiging blijft een aantekening bewaard dat dit verzoek is gedaan en ingewilligd.

15. Uw rechten

- Recht op inzage in uw dossier
- Recht op een afschrift van uw dossier
- Recht op correctie of aanvulling van feitelijk onjuiste gegevens
- Recht op vernietiging van (een deel van) uw dossier, met inachtneming van de WGBO-voorwaarden uit hoofdstuk 14
- Recht om een gegeven toestemming (bijvoorbeeld voor het delen van informatie met uw huisarts, of voor cookies) op elk moment in te trekken
- Recht om bezwaar te maken tegen een verwerking die is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang

16. Hoe kunt u een verzoek indienen

U kunt een verzoek over uw gegevens richten aan de praktijkhouder via info@luxosteopathie.nl. Wij reageren binnen de wettelijke termijn van een maand op uw verzoek.

17. Klachten

Er zijn twee verschillende klachtroutes, afhankelijk van waar uw klacht over gaat:

- Een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).
- Een klacht over de behandeling of de zorgverlening zelf bespreekt u bij voorkeur eerst met de praktijkhouder. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Osteopathie, de erkende geschilleninstantie waarbij onze praktijk via het NRO is aangesloten (www.degeschillencommissiezorg.nl).

18. Datalekken

Mocht er onverhoopt sprake zijn van een datalek, dan beoordelen wij of dit gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en of u daarover geïnformeerd moet worden. Wij handelen dit zo snel mogelijk en zorgvuldig af.

19. Contactpersoon

Voor alle vragen over deze privacyverklaring of de verwerking van uw gegevens is de praktijkhouder uw aanspreekpunt, bereikbaar via info@luxosteopathie.nl en telefoonnummer 06-28782333

20. Wijzigingen van deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld bij wijzigingen in wet- en regelgeving of onze praktijkvoering. De meest actuele versie is altijd te vinden op onze website.

21. Datum en versie

Versie 1.0, vastgesteld op 1 september 2026. Deze versie vervangt de eerder gepubliceerde privacyverklaring.