



Privacybeleid – SenseChange B.V. versie 1.1

Laatst bijgewerkt: 01-12-2025

1. Wie zijn wij?

SenseChange B.V.

KvK: 97032395

E-mail: info@sensechange.nl

Telefoon: +31 6 43 51 03 92

Website: www.sensechange.nl

SenseChange B.V. biedt onder andere de volgende diensten:

- Zorgcoördinatie binnen de WMO en Jeugd
- Kwaliteitsfunctionaris
- Virtual Support Professional
- Jeugd- en gezinsprofessionals
- Community building

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de door ons geleverde diensten verwerken wij onder andere:

- Naam, adres, e-mail en telefoonnummer van opdrachtgevers, samenwerkingspartners en contactpersonen
- Gegevens over opdrachten en dienstverlening
- Gegevens over cliënten bij zorgverlening — deze worden niet door ons bewaard, maar uitsluitend verwerkt via de systemen van de verantwoordelijke zorgaanbieder

Wij bewaren zelf geen cliëntgegevens in onze eigen systemen.

3. Rollen en verantwoordelijkheden bij gegevensverwerking

a. Zorgverlening en aanverwante diensten

- Wij worden ingehuurd door een zorgaanbieder / gemeente / organisatie binnen het sociaal domein.
- Persoonsgegevens van cliënten en het berichtenverkeer worden verwerkt via de systemen van de zorgaanbieder. Dit gebeurt via VECOZO, via systemen zoals ONS, Zilliz, Thuiszorgplanner en vergelijkbare toepassingen. Wij slaan zelf geen cliëntgegevens op in onze eigen systemen of opslag. VECOZO zorgt voor een



veilige digitale communicatie tussen zorgverleners (zoals huisartsen, ziekenhuizen en apotheken) en zorgverzekeraars.

- De verantwoordelijke zorgaanbieder blijft volledig verantwoordelijk voor het beheer en beveiliging van cliëntgegevens — en ook voor eventuele datalekken binnen hun systemen.
- Wij handelen onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, volgen hun privacy- en beveiligingsbeleid, en respecteren te allen tijde de geheimhoudingsplicht en de AVG.
- Binnen het domein zorgverlening en aanverwante diensten is SenseChange gegevensverwerker in de zin van de AVG, geen verwerkingsverantwoordelijke.

b. Overige diensten (zoals community building, backoffice-ondersteuning, advisering)

- Voor deze diensten is SenseChange B.V. zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die wij verwerken (opdrachtgevers, samenwerkingspartners, contactpersonen).
- Deze gegevens worden gebruikt voor communicatie, uitvoering van opdrachten, administratie en kwaliteitsverbetering.
- Wanneer wij gevoelige informatie van opdrachtgevers of partners moeten delen, gebeurt dit uitsluitend via beveiligde applicaties zoals Sillo of Zivver e-mail.
- Wij beveiligen deze gegevens volgens de AVG-normen (zie punt 5).

4. Doeleinden van de gegevensverwerking

Wij verwerken persoonsgegevens om:

- onze dienstverlening correct uit te voeren
 - contact en communicatie met opdrachtgevers, partners en relaties mogelijk te maken
 - administratieve en financiële verplichtingen na te komen (bijv. facturatie)
 - onze dienstverlening te verbeteren en klachten te behandelen
 - te voldoen aan wettelijke verplichtingen
-



5. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor onze dienstverlening. Dat kan onder meer omvatten:

5.1 Algemene gegevens

- Naam, adres, woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Contactpersonen (ouders/verzorgers bij jeugdigen)

5.2 Administratieve gegevens

- Facturatie- en betalingsgegevens
- BSN (alleen indien wettelijk vereist)

5.3 Communicatiegegevens

- E-mailverkeer
 - Afspraken en correspondentie
 - Gegevens opgeslagen in beveiligde cloudsystemen.
-

6. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen, waaronder:

- beveiligde e-mail, eventueel met versleuteling
 - Beveiligde opslag, ofwel lokaal, ofwel cloudopslag met AVG-conforme leveranciers)
 - gebruik van sterke wachtwoorden en 2-factor authenticatie (2FA)
 - regelmatige updates van software, systemen en apparaten
 - versleuteling van laptops, telefoons en bestanden
 - beperking van toegang tot persoonsgegevens tot noodzakelijke medewerkers
 - periodieke back-ups en veilige opslag van gegevens
 - geheimhoudingsplicht voor medewerkers en betrokkenen
 - bewustwording en preventie van phishing en andere beveiligingsrisico's
-



7. Grondslagen voor verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend op basis van de wettelijke grondslagen van de AVG, waaronder:

- Uitvoering van een overeenkomst
- Wettelijke verplichting
- Toestemming
- Vitaal belang
- Gerechtvaardigd belang (mits belangen van betrokkenen niet worden geschaad)

Bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt op basis van:

- Noodzakelijkheid voor zorg- of begeleidingsdoeleinden
 - Uitvoering van wettelijke taken
 - Verwerking door beroepskrachten met geheimhoudingsplicht
-

8. Doeleinden van de gegevensverwerking

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Het verlenen van ondersteuning en zorgcoördinatie
 - Het vormen en bijhouden van dossiers
 - Het voldoen aan wettelijke verplichtingen
 - Rapportages aan cliënten of hun vertegenwoordigers
 - Administratie en facturatie
 - Verbetering van kwaliteit en continuïteit van dienstverlening
 - Communicatie met cliënten en betrokkenen
-

9. Bewaartermijnen

- Cliëntgegevens (bij zorgverlening) worden bewaard volgens het beleid van de verantwoordelijke zorgaanbieder.
 - Zakelijke en administratieve gegevens: conform fiscale en wettelijke bewaartermijnen (max. 7 jaar).
 - Overige persoonsgegevens: niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk (maximaal 2 jaar na afronding van de dienstverlening), tenzij wettelijk anders vereist.
-



10. Delen van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden alleen gedeeld met derden wanneer dat noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening of wanneer we hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Bijvoorbeeld met:

- de betrokken zorgaanbieder bij uitvoering van zorgverlening
- IT-dienstverleners / softwareleveranciers die namens ons persoonsgegevens verwerken

Met partijen die gegevens voor ons verwerken, sluiten we altijd een verwerkersovereenkomst.

Wij verkopen persoonsgegevens niet aan derden en gebruiken ze niet voor commerciële doeleinden buiten onze dienstverlening.

11. Rechten van betrokkenen

U heeft het recht om:

- inzage te vragen in uw persoonsgegevens
- onjuiste gegevens te laten corrigeren
- verwijdering te verzoeken (voor zover toegestaan)
- beperking van verwerking te vragen
- overdracht van uw gegevens (dataportabiliteit) te verzoeken
- klacht te maken tegen de verwerking

Indien u één van deze rechten wilt uitoefenen, kunt u contact opnemen via info@sensechange.nl of telefonisch via +31 6 43 51 03 92.

Voor cliëntgegevens die via een zorgaanbieder worden verwerkt, zullen wij u in zo'n geval verwijzen naar de verantwoordelijke zorgaanbieder.



12. Klachten en vragen

Heeft u vragen over deze privacyverklaring? Neem dan contact met ons op via info@sensechange.nl of +31 6 43 51 03 92.

Voor klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure, te vinden op www.sensechange.nl.

Daarnaast kunt u altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

12. Wijzigingen in dit privacybeleid

Deze privacyverklaring kan worden aangepast bij wijzigingen in wet- en regelgeving of in onze dienstverlening. De meest actuele versie staat altijd op www.sensechange.nl.
