

## Toestemmingsformulier

### Klanttevredenheidsonderzoek

U heeft zich voor fysiotherapie aangemeld bij onze praktijk. Met alle zorgverzekeraars zijn er contracten afgesloten waardoor u conform uw polisvoorwaarden zonder tussenkomst van nota's de behandelingen vergoed krijgt. De zorgverzekeraars stellen aan gecontracteerde fysiotherapeuten een aantal eisen. Zij zijn vooral benieuwd naar uw ervaringen met onze praktijk. Daarom neemt onze praktijk deel aan een onderzoek dat uw ervaringen uitvraagt. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau: Qualizorg B.V. Qualizorg B.V. verzorgt het onderzoek en ziet erop toe dat uw gegevens volledig anoniem worden verwerkt en behandeld volgens de privacywetgeving ((U)AVG). Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig en de resultaten van het onderzoek worden vertrouwelijk verwerkt. Wij stellen uw deelname op prijs in het belang van het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

#### **Hoe kunt u deelnemen aan het onderzoek?**

Wanneer u toestemming geeft voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek, geeft u ook aan op welk e-mailadres Qualizorg u mag benaderen. U ontvangt een e-mail van Qualizorg B.V. (uit naam van onze zorgorganisatie) met een link naar het online onderzoek. De online rapportagetool van Qualizorg heet Qualiview. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer vijf minuten van uw tijd in beslag nemen. De vragen gaan onder andere over de behandeling en de bejegening tijdens de zorg- en dienstverlening.

Deelname aan het onderzoek is vrijwillig en kan op elk moment worden beëindigd. Geeft u geen toestemming of beëindigt u het onderzoek voortijdig, dan heeft dit vanzelfsprekend geen consequenties voor uw behandeling door de fysiotherapeut.

Naast het verbeteren van onze dienstverlening kunnen de geanonimiseerde onderzoeksresultaten gebruikt worden voor onder andere:

- Het leveren van (beleids)informatie aan cliëntenorganisaties, overheid, beroepsgroep en toezichthouders;
- Het opstellen van keuze-ondersteunende informatie voor consumenten, bijvoorbeeld ten behoeve van keuze-informatiewebsites;
- Ter ondersteuning van het zorginkoopbeleid van uw zorgverzekeraar.

#### **Voor welke doeleinden worden de resultaten gebruikt?**

Een deel van uw persoonlijke gegevens wordt gedeeld met Qualizorg B.V., zodat zij u kunnen benaderen voor het klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden anoniem verstrekt aan onze praktijk. Daarmee zijn de gegevens niet meer direct naar u te herleiden en komen wij als zorgorganisatie en uiteindelijk uw zorgverzekeraar niet op individueel niveau te weten welke antwoorden u heeft gegeven. Met de uitkomsten van het onderzoek kunnen wij de kwaliteit van onze fysiotherapeutische zorg constant verbeteren.

#### **Welke persoonlijke gegevens worden gedeeld met Qualizorg B.V.?**

Om het onderzoek goed uit te kunnen voeren, delen wij een aantal gegevens uit onze database met Qualizorg B.V. Het gaat om:

- Voornaam, achternaam;
- e-mailadres ;
- geboortedatum en geslacht;
- locatiecode;
- diagnosecode;

- type therapie;
- begindatum en einddatum verwijzing/behandeling;
- chronisch ja/nee;
- verzekeringsnummer (optioneel);
- code verzekeraar;
- aantal behandelingen;
- wettelijke vertegenwoordiger (optioneel); en
- een vink voor akkoord dat u uw toestemming heeft verleend.

Daarnaast ontvangt Qualizorg een aantal gegevens over ons, zoals de locatiecode, of er sprake is van meerdere behandelaars etc.

### **Hoe lang worden mijn gegevens bewaard en wie krijgt mijn gegevens te zien?**

Uw gegevens worden alleen gedeeld met Qualizorg B.V. en niet met andere partijen. Qualizorg B.V. bewaart de anonieme onderzoeksgegevens niet langer dan noodzakelijk om de doelen te verwezenlijken waarvoor zij uw data hebben verkregen. Uw persoonsgegevens worden na afloop van het onderzoek of uiterlijk 15 dagen na de laatste herinnering verwijderd. Wanneer u persoonsgegevens vermeldt in de open antwoordvelden, worden deze persoonsgegevens wel meegenomen in de resultaten, hou daar dus rekening mee.

### **Zijn mijn gegevens veilig?**

Qualizorg B.V. heeft technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw privacy te garanderen.

### **Intrekken toestemming**

Deelname aan het onderzoek is vrijwillig en kan op elk moment worden beëindigd, zonder dat hier consequenties aan zijn verbonden. Wij willen u er derhalve op attenderen dat uw toestemming te allen tijde ingetrokken kan worden. U kunt dit doen door dit aan te geven bij uw fysiotherapeut. Ook kunt u, als u al een e-mail heeft ontvangen van Qualizorg B.V., in de e-mail klikken op het icoontje om af te melden.

### **Privacyrechten**

Omdat wij persoonsgegevens van u verwerken, heeft u verschillende privacyrechten die u kunt uitoefenen. Voor meer informatie over uw privacyrechten verwijzen we u door naar de privacyverklaring van Zorggroep Almere te vinden via <https://www.zorggroep-almere.nl/over-ons/privacywaarborg/>

### **Toestemming**

U bespreekt met uw fysiotherapeut of u wel of geen toestemming geeft voor het onderzoek naar uw ervaringen met de zorg van uw fysiotherapiepraktijk. Uw fysiotherapeut noteert in uw dossier of u wel of geen toestemming heeft gegeven. Daarnaast noteert uw fysiotherapeut op welk e-mailadres Qualizorg B.V. u mag benaderen. U geeft hiermee toestemming dat Qualizorg B.V. uw gegevens gaat verwerken en u vervolgens gaat benaderen voor het onderzoek.