

Privacy-, AVG- en cookiebeleid MCNA

Voor cliënten, bezoekers en gebruikers van de MCNA-website

MCNA | Coehoorn van Scheltingaweg 1B, 8442 EZ Heerenveen | 0513-627800

MCNA is een samenwerkingsverband van zelfstandig werkende professionals en praktijken. Dit beleid maakt daarom onderscheid tussen gezamenlijke MCNA-verwerkingen - zoals de website en de algemene communicatie - en gegevensverwerkingen waarvoor een individuele praktijk zelf verantwoordelijk is. Cura Latens is voor een aantal gezamenlijke voorzieningen contracthouder en centraal aanspreekpunt, maar dat maakt Cura Latens niet automatisch verantwoordelijk voor de eigen cliënt- en praktijkgegevens van andere aangesloten praktijken.

1. Wie zijn wij en hoe is de verantwoordelijkheid verdeeld?

Het Medisch Centrum voor Natuurgeneeskunde (MCNA) in Heerenveen is een samenwerkingsomgeving waarin artsen, therapeuten en coaches vanuit verschillende disciplines werken. De aangesloten professionals werken vanuit hun eigen professionele verantwoordelijkheid en, waar van toepassing, vanuit een eigen praktijk of onderneming.

Voor de gezamenlijke MCNA-website, het algemene contactformulier, de algemene MCNA-mailbox en andere gezamenlijke communicatievoorzieningen bepalen de deelnemende praktijken gezamenlijk de hoofddoelen en de hoofdlijnen van de verwerking. Voor die gezamenlijke verwerkingen dragen zij gezamenlijk verantwoordelijkheid. Cura Latens treedt hierbij op als contracthouder en administratief/technisch coördinatiepunt voor een deel van de voorzieningen en als eerste aanspreekpunt voor privacyvragen over de gezamenlijke website- en communicatieverwerkingen.

Voor persoonsgegevens die horen bij een individuele behandeling, begeleiding, eigen mailbox of een eigen cliëntdossier blijft in beginsel de betreffende professional of praktijk zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk. Het delen van kosten of het feit dat een contract of factuur administratief via Cura Latens loopt, verandert deze verdeling op zichzelf niet.

Samenwerking binnen MCNA betekent niet dat iedere professional automatisch toegang heeft tot gegevens van andere praktijken. Toegang wordt beperkt tot wat voor de taak, behandelrelatie, administratie of een andere juridisch toegestane reden noodzakelijk is.

Praktische verdeling

Situatie	Wie is in beginsel verantwoordelijk?
Gezamenlijke MCNA-website, algemeen contactformulier en algemene MCNA-mailbox	De deelnemende praktijken gezamenlijk; Cura Latens is contracthouder/coördinatiepunt en eerste privacycontact voor deze gezamenlijke voorzieningen.
Eigen behandeling, begeleiding, cliëntdossier en eigen praktijkcommunicatie	De betreffende zelfstandige professional of praktijk.
MijnDiAd	De verantwoordelijkheid volgt de feitelijke praktijk en het betreffende dossier; de inrichting en contractvorm kunnen per praktijk verschillen.
Technische leveranciers zoals Duda, SWSH en MijnDiAd	Deze leveranciers verwerken gegevens voor zover zij diensten in opdracht leveren. De verantwoordelijke praktijk(en) blijven verantwoordelijk voor de keuze en inrichting van de dienst.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Via de website en algemene MCNA-communicatie

- naam en achternaam;
- e-mailadres en telefoonnummer;
- de inhoud van een bericht of contactverzoek;
- technische gegevens die nodig zijn voor de werking en beveiliging van de website, zoals browser-, apparaat- en loggegevens;

- cookie- en toestemmingsvoorkeuren;
- gegevens over websitegebruik wanneer analytische of externe diensten zijn geactiveerd en daarvoor toestemming is vereist en gegeven.

Wij vragen bezoekers om via het algemene contactformulier geen medische of andere gevoelige informatie te sturen wanneer dat niet nodig is. Een bericht dat voor een specifieke professional bestemd is, wordt met zo min mogelijk gegevens naar die professional of praktijk geleid.

Bij behandeling of begeleiding

Bij het maken van een afspraak of tijdens een behandel- of begeleidingstraject kunnen daarnaast identificatie- en contactgegevens, afspraakgegevens, relevante gezondheidsgegevens, correspondentie, behandelgegevens en financiële gegevens worden verwerkt. Deze gegevens vallen onder de verantwoordelijkheid van de professional of praktijk die het betreffende dossier beheert.

3. Waarom verwerken wij persoonsgegevens en op welke grondslag?

Verwerking	Doel	Grondslag
Algemeen contactformulier en algemene vragen	vragen beantwoorden, informatie geven en een bericht naar de juiste professional leiden	uitvoering van een verzoek vóór een overeenkomst en/of gerechtvaardigd belang bij zorgvuldige communicatie
Afspraken, behandeling en begeleiding	afspraken plannen, behandeling of begeleiding uitvoeren en hierover communiceren	uitvoering van een overeenkomst, wettelijke verplichting of een andere toepasselijke AVG-grondslag; voor gezondheidsgegevens geldt daarnaast een toepasselijke uitzondering voor bijzondere persoonsgegevens
Administratie en facturatie	betalingen, boekhouding en wettelijke administratie	wettelijke verplichting en/of uitvoering van een overeenkomst
Websitebeveiliging en technisch beheer	de website veilig, bereikbaar en betrouwbaar laten functioneren	gerechtvaardigd belang en, waar noodzakelijk, technische noodzaak
Google Analytics	inzicht krijgen in bezoekersaantallen, sessies en gebruik van de website	toestemming
Google Maps / externe media	kaart- of locatiefunctionaliteit tonen	toestemming wanneer de dienst niet-noodzakelijke gegevens verwerkt of informatie op het apparaat opslaat/uitleest
Cookievoorkeuren	keuzes onthouden en de website overeenkomstig die keuze laten functioneren	technische noodzaak, wettelijke verplichting en/of gerechtvaardigd belang

Gezondheidsgegevens zijn bijzondere persoonsgegevens. Zij worden alleen verwerkt wanneer daarvoor een geldige grondslag én een toepasselijke uitzondering op het verbod op verwerking van bijzondere persoonsgegevens bestaat. Welke basis van toepassing is, hangt af van de aard van de behandeling of begeleiding, het beroepskader van de betreffende professional en de toepasselijke wetgeving.

4. Duda, het contactformulier en de algemene MCNA-mailbox

De MCNA-website draait op het Duda-platform. Cura Latens is administratief contracthouder van deze websitevoorziening. De kosten van de gezamenlijke websitevoorziening worden binnen de samenwerking doorbelast aan de deelnemende praktijken. De website wordt gebruikt voor de gezamenlijke presentatie en bereikbaarheid van de binnen MCNA samenwerkende professionals.

Het algemene contactformulier wordt technisch via Duda verwerkt. Formulierreacties kunnen binnen de Duda-omgeving beschikbaar zijn voor de daarvoor geautoriseerde beheerders. De algemene MCNA-mailbox wordt gelezen door de praktijkassistent. Zij verwerkt berichten uitsluitend voor praktische afhandeling, beantwoording en doorgeleiding naar de juiste professional of praktijk.

Zodra een bericht na doorgeleiding onderdeel wordt van de eigen communicatie, administratie of het cliëntdossier van een specifieke praktijk, is die praktijk in beginsel verantwoordelijk voor de verdere verwerking.

Algemene berichten worden niet langer bewaard dan nodig. Minimaal eenmaal per jaar worden de algemene mailbox en, voor zover van toepassing, opgeslagen formulierreacties gecontroleerd en worden gegevens verwijderd die niet meer nodig zijn. Berichten die onderdeel worden van een cliëntdossier, financiële administratie, klacht, afspraak of andere lopende zaak kunnen volgens de daarvoor geldende bewaartermijn langer worden bewaard.

5. E-mail en SWSH Software Solutions Holland

De mailserver en technische e-mailvoorziening worden verzorgd door SWSH Software Solutions Holland. De facturering van deze gezamenlijke voorziening verloopt via Cura Latens; de kosten worden vervolgens verdeeld over de deelnemende praktijken. Deze administratieve route betekent niet dat Cura Latens inhoudelijk verantwoordelijk is voor alle e-mail die andere zelfstandige praktijken in hun eigen mailbox verwerken.

Iedere praktijk blijft in beginsel verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die zij in haar eigen mailboxen en praktijkcommunicatie verwerkt. De algemene MCNA-mailbox is een gezamenlijke communicatievoorziening en valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid zoals beschreven in hoofdstuk 1.

SWSH verwerkt gegevens voor zover dat nodig is voor de technische levering, opslag en beveiliging van e-mail. Voor deze dienstverlening worden passende privacy- en verwerkersafspraken gehanteerd.

6. MijnDiAd en cliëntdossiers

Binnen MCNA werken de professionals met MijnDiAd, maar de inrichting, contractvorm en toegang kunnen per praktijk verschillen. Sommige professionals of praktijken maken gebruik van een gezamenlijk gefaciliteerde MijnDiAd-omgeving, terwijl andere een eigen MijnDiAd-omgeving of eigen contractuele inrichting hebben.

De verantwoordelijkheid voor de gegevens in MijnDiAd volgt daarom niet automatisch de factuur of de technische omgeving, maar de praktijk die het doel en de wijze van verwerking van het betreffende cliëntdossier bepaalt. Iedere zelfstandige praktijk blijft in beginsel verantwoordelijk voor haar eigen cliënten en dossiers.

Het gezamenlijk gebruiken of bekostigen van software geeft geen automatisch recht op toegang tot cliëntgegevens van een andere praktijk. Toegang is persoonsgebonden en wordt beperkt op basis van functie, behandelrelatie en noodzaak. Persoonlijke accounts worden niet gedeeld en toegangsrechten worden periodiek gecontroleerd.

MijnDiAd verwerkt cliënt- en praktijkgegevens voor zover de dienst deze in opdracht van de betreffende gebruiker of praktijk verwerkt. De bijbehorende verwerkersafspraken worden per toepasselijke contractrelatie geregeld.

7. Delen van persoonsgegevens binnen MCNA

Cliëntinformatie wordt niet vrij tussen alle samenwerkende professionals gedeeld. Gegevens worden alleen gedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de behandeling, veiligheid, continuïteit, administratie of een andere gerechtvaardigde taak én het delen juridisch is toegestaan. Waar mogelijk wordt overleg geanonimiseerd of gepseudonimiseerd gevoerd.

De praktijkassistent kan algemene berichten inzien om deze te beantwoorden of naar de juiste professional te leiden. Dit geeft haar niet automatisch toegang tot de individuele behandeldossiers van alle praktijken.

Bij een incident of veiligheidsvraag kan collegiale afstemming noodzakelijk zijn. Ook dan worden niet meer persoonsgegevens gedeeld dan nodig is voor beoordeling, veiligheid en vervolgacties.

8. Externe dienstverleners

Dienst	Gebruik binnen MCNA	Rol / aandachtspunt
Duda	websiteplatform/hosting, formulieren en platformfunctionaliteit	verwerkt website- en formuliergegevens voor zover dit namens de gezamenlijke websiteverantwoordelijken gebeurt; Cura Latens is contracthouder
SWSH Software Solutions Holland	mailserver en technische e-mailvoorziening	verwerkt e-mailgegevens voor de technische levering en opslag; facturering loopt via Cura Latens, terwijl verantwoordelijkheid voor de inhoud per mailbox/praktijk kan verschillen

Dienst	Gebruik binnen MCNA	Rol / aandachtspunt
MijnDiAd	cliënt- en praktijkmanagement	wordt door de MCNA-praktijken gebruikt in verschillende inrichtingen; de verantwoordelijke voor een dossier is in beginsel de betreffende praktijk
Google Analytics	meten van websitegebruik	wordt gebruikt na de vereiste toestemming
Google Maps	tonen van locatie- en kaartinformatie	kan bij het laden technische gegevens aan Google doorgeven en wordt daarom onder de toestemmingsinstellingen geplaatst

De keuze voor een technische leverancier verandert niet wie voor een verwerking verantwoordelijk is. De verantwoordelijke praktijk(en) blijven verantwoordelijk voor de rechtmatige inzet en passende inrichting van de gebruikte dienst.

9. Webshop van Pro-Vital®

Vanaf de MCNA-website kan worden doorgelinkt naar een afzonderlijke webshop van Pro-Vital®. Deze webshop is geen onderdeel van MCNA of van de gezamenlijke MCNA-websiteverwerking.

Zodra u de webshop van Pro-Vital® bezoekt, worden persoonsgegevens die u daar verstrekt - bijvoorbeeld voor een bestelling, betaling, account of contactverzoek - door Pro-Vital® verwerkt volgens de eigen privacy- en cookievoorwaarden van Pro-Vital®. MCNA heeft via de enkele verwijzing naar de webshop geen toegang tot bestel- of betaalgegevens van Pro-Vital®.

Wanneer in de toekomst gegevens technisch tussen MCNA en de webshop zouden worden uitgewisseld, wordt deze verwerking afzonderlijk beoordeeld en wordt dit beleid waar nodig aangepast.

10. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte

Duda en Google zijn internationale dienstverleners. Daardoor kunnen technische websitegegevens of andere persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt of via internationale infrastructuur worden geleid. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven naar een land waarvoor geen passend beschermingsniveau geldt, moet daarvoor een geldig doorgiftemechanisme worden gebruikt, bijvoorbeeld een toepasselijk adequaatheidsbesluit, het EU-VS Data Privacy Framework of standaardcontractbepalingen, voor zover dat mechanisme op de betreffende verwerking van toepassing is.

MCNA beoordeelt bij de inzet van leveranciers welke rol zij hebben, welke gegevens zij verwerken en welke privacy- en doorgiftevoorwaarden van toepassing zijn.

11. Bewaartermijnen

Soort gegevens	Bewaarbeleid
Algemene vragen, e-mail en contactformulier	zo lang als nodig voor beantwoording en opvolging; minimaal eenmaal per jaar vindt opschoning plaats en worden niet meer noodzakelijke berichten verwijderd
Behandel- en cliëntdossiers	voor zover de WGBO van toepassing is, in beginsel 20 jaar vanaf de laatste wijziging van het dossier, of langer wanneer goed hulpverlenerschap dit vereist; in andere situaties geldt de passende termijn van de betreffende professional/praktijk en het toepasselijke beroeps- of wettelijke kader
Financiële basisadministratie	in beginsel 7 jaar, voor zover de fiscale bewaarplicht dit vereist
Website- en beveiligingsgegevens	niet langer dan nodig voor beveiliging, technisch beheer en de instellingen van de gebruikte dienstverlener
Cookievoorkeuren en toestemmingsregistratie	zolang nodig om de keuze uit te voeren en, waar relevant, aan te tonen welke toestemming is gegeven of geweigerd
Google Analytics	volgens de gekozen Analytics-instellingen en niet langer dan noodzakelijk voor het doel van de analyse

Gegevens worden eerder verwijderd wanneer zij niet meer nodig zijn en er geen wettelijke, contractuele of andere rechtmatige reden bestaat om ze langer te bewaren.

12. Beveiliging van persoonsgegevens

MCNA en de aangesloten praktijken treffen passende technische en organisatorische maatregelen die passen bij de aard en gevoeligheid van de gegevens en de risico's van de verwerking. Voor gezamenlijke voorzieningen worden maatregelen gezamenlijk afgestemd; voor eigen praktijkverwerkingen is iedere praktijk verantwoordelijk voor passende beveiliging.

- accounts en toegangsrechten zijn persoonsgebonden en worden periodiek gecontroleerd;
- tweestapsverificatie wordt gebruikt waar de dienst dit ondersteunt of vereist;
- praktijkcomputers, besturingssystemen, browsers en beveiligingssoftware worden actueel gehouden;
- toegang tot cliëntgegevens wordt beperkt tot wat voor functie, behandelrelatie of taak nodig is;
- lokale opslag van cliëntgegevens wordt zoveel mogelijk beperkt;
- bij vertrek of functiewijziging worden toegangsrechten gecontroleerd en waar nodig ingetrokken;
- mogelijke datalekken en beveiligingsincidenten worden beoordeeld, geregistreerd en waar nodig volgens de wettelijke regels gemeld.

13. Uw privacyrechten

U kunt, voor zover de wet dit toelaat, verzoeken om inzage, correctie, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar tegen een verwerking. Wanneer een verwerking op toestemming is gebaseerd, kunt u die toestemming voor de toekomst intrekken.

Een verzoek over een individueel behandeldossier richt u bij voorkeur rechtstreeks aan de professional of praktijk die het dossier beheert. Voor de gezamenlijke MCNA-website of algemene MCNA-communicatie kunt u contact opnemen met MCNA/Cura Latens als centraal aanspreekpunt. Deze contactrol beperkt niet het recht om een andere voor de gezamenlijke verwerking verantwoordelijke praktijk rechtstreeks aan te spreken.

Wij kunnen uw identiteit controleren voordat gegevens worden verstrekt, aangepast of verwijderd. Daarbij worden zo min mogelijk aanvullende gegevens gevraagd. Een privacyverzoek wordt in beginsel binnen één maand behandeld; wanneer de AVG een verlenging toestaat, wordt u daar tijdig over geïnformeerd.

14. Cookies en vergelijkbare technieken

Cookies en vergelijkbare technieken zijn kleine gegevensbestanden, lokale opslagvormen of andere technische middelen waarmee een website kan functioneren, voorkeuren kan onthouden of websitegebruik kan meten. Omdat MCNA een website over gezondheid en complementaire zorg beheert, kiezen wij voor een terughoudende inrichting en zo min mogelijk onnodige tracking.

Categorie	Gebruik bij MCNA	Toestemming
Strikt noodzakelijk	beveiliging, sessies, formulierwerking en het onthouden van de cookiekeuze	geen afzonderlijke toestemming wanneer de techniek werkelijk noodzakelijk is
Functioneel / voorkeuren	niet-essentiële voorkeuren of personalisatie	vooraf toestemming wanneer dit niet strikt noodzakelijk is
Analytisch	Google Analytics en andere niet-noodzakelijke statistiek over websitegebruik	vooraf toestemming
Externe media	Google Maps en andere externe inhoud die bij laden gegevens met een derde kan delen	vooraf toestemming wanneer de dienst niet-noodzakelijke gegevens verwerkt of informatie op het apparaat opslaat/uitleest
Marketing / tracking	advertenties, retargeting, profilering of volgen over verschillende websites	niet gebruikt als standaardonderdeel; alleen na afzonderlijke besluitvorming en geldige voorafgaande toestemming

Google Analytics

MCNA gebruikt Google Analytics om inzicht te krijgen in het gebruik van de website. Deze dienst kan onder meer gegevens verwerken over sessies, browser, apparaat en globaal gebruik van de website. Google Analytics wordt binnen de MCNA-website pas geactiveerd nadat de daarvoor vereiste toestemming is gegeven.

Google Maps

Op onderdelen van de website kan Google Maps worden gebruikt om een locatie of route weer te geven. Bij het laden van een kaart maakt de browser verbinding met Google en kunnen technische gegevens worden verwerkt. Daarom wordt Google Maps onder de toestemmingsinstellingen geplaatst. Wanneer u geen toestemming geeft, blijft de overige website bruikbaar; de kaart kan dan niet of pas na een afzonderlijke keuze worden geladen.

Duda-platform

Duda gebruikt technische opslag en platformdiensten voor de werking, beveiliging en het beheer van de website. Technische cookie- en opslagnamen kunnen door platformupdates wijzigen. Niet-noodzakelijke analytische of personalisatietechnieken worden aan de passende toestemmingscategorie gekoppeld.

15. Uw keuze in de cookiebanner

- Niet-noodzakelijke cookies en vergelijkbare technieken staan standaard uit totdat u een geldige keuze heeft gemaakt.
- Accepteren en weigeren worden als duidelijke en gelijkwaardige keuzes aangeboden.
- Niet-noodzakelijke categorieën worden niet vooraf aangevinkt.
- Doorgaan, scrollen of niets doen geldt niet als toestemming.
- U kunt uw keuze later weer wijzigen of intrekken via een blijvend bereikbare optie voor cookievoorkeuren.
- Google Analytics en Google Maps worden technisch zo ingericht dat de vereiste toestemming wordt gerespecteerd.

16. Vragen, klachten en contact

Heeft u een vraag over privacy of over de manier waarop met uw persoonsgegevens wordt omgegaan? Neem dan bij voorkeur contact op met de professional of praktijk die uw gegevens verwerkt. Voor vragen over de gezamenlijke MCNA-website, het algemene contactformulier of de algemene MCNA-mailbox kan Cura Latens als centraal aanspreekpunt worden benaderd.

Komt u er niet uit en gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor klachten over behandeling of begeleiding geldt de klachtenroute van de individuele professional, zoals beschreven in de afzonderlijke MCNA-klachtenregeling.

Contactgegevens

MCNA / centraal privacycontact via Cura Latens

Coehoorn van Scheltingaweg 1B

8442 EZ Heerenveen

Telefoon: 0513-627800

Contact: via het algemene contactformulier op de MCNA-website

17. Wijzigingen en periodieke controle

Dit beleid wordt aangepast wanneer de werkwijze, samenstelling van het samenwerkingsverband, website, gebruikte leveranciers of toepasselijke regelgeving verandert. MCNA controleert periodiek of de feitelijke inrichting van de website, cookie-instellingen, toegangsrechten, leveranciersafspraken en beveiligingsmaatregelen nog overeenkomt met dit beleid. Op de website wordt steeds de actuele versie beschikbaar gesteld.

Versie 1.1 | 24 september 2026