

Q&A over privacy en de AVG voor apotheken

Waar vind ik informatie over wat ik moet doen t.a.v. de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)?

Op de website van de autoriteit persoonsgegevens vindt u veel informatie:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>

<https://regelhulpenvoorbedrijven.nl/avg/>

Moet ik mijn patiënten informeren over het PREM onderzoek?

In zijn algemeenheid dient u uw patiënten te informeren over uw privacy beleid. Wij adviseren u om uw patiënten te informeren dat zij per e-mail uitgenodigd kunnen worden voor deelname aan het PREM onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek. U kunt aangeven dat u dat doet, omdat u zelf graag wilt weten hoe uw patiënten de dienstverlening ervaren, maar dat u ook verplicht bent patiëntervaringen te meten vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Op welke wijze kan ik mijn patiënten informeren over het PREM onderzoek?

Er zijn veel mogelijkheden:

- Een privacy verklaring op uw website. [De Feeddex privacy verklaring vindt u hier](#);
- U kunt de Feeddex flyer tonen in de apotheek om op die manier ook indirect patiënten te informeren. [Download de flyer hier](#) of klik op de button onderaan de pagina;
- Geeft u een nieuwsbrief uit, dan kunt u het PREM onderzoek hierin aankondigen;
- Bij het inschrijven van patiënten kunt u hen informeren over de verwerking van de persoonsgegevens voor o.a. het PREM onderzoek.

Wij krijgen een klacht binnen van een patiënt over het feit dat hij/zij een uitnodiging voor een klanttevredenheidsonderzoek heeft ontvangen. Er wordt aangegeven dat dit volgens de AVG privacy wet niet zomaar mag. Kunt u aangeven wat Feeddex doet, wettelijk is toegestaan.

Vervelend dat een patiënt een klacht heeft ingediend in verband met privacy. We ontvangen graag het e-mailadres van de desbetreffende patiënt om deze uit te schrijven voor het ontvangen van uitnodigingen voor onderzoek. U zou onderstaande voorbeeld tekst naar de patiënt kunnen sturen:

Beste Patiënt,

Dank voor uw bericht betreffende uw privacy.

U heeft een uitnodiging ontvangen voor het PREM of patiënttevredenheidsonderzoek. Het doel van het onderzoek is het verbeteren van onze dienstverlening. Het is voor ons als apotheek een verplichting om patiëntervaringen te meten. Vanuit de AVG is de grondslag voor de verwerking een gerechtvaardigd belang.

De bescherming van uw privacy is voor ons heel belangrijk en wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om. Het onderzoek wordt in onze opdracht uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Feeddex. Feeddex is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd en voldoet daarmee aan de hoogste beveiligingseisen. Feeddex gebruikt uw gegevens uitsluitend voor het onderzoek en bewaart uw data niet langer dan nodig voor het onderzoek. [De volledige privacy verklaring van Feeddex vindt u hier](#)

Deelname aan het onderzoek is uiteraard vrijwillig. Wij begrijpen dat u niet wenst mee te doen en hebben u uitgeschreven van de lijst van klanten die mee willen doen aan het onderzoek. U ontvangt derhalve geen uitnodigingen voor het onderzoek meer. Tevens heeft u onderaan de uitnodiging de mogelijkheid om u uit te schrijven voor het ontvangen van feedbackonderzoeken.

Wij hopen u hiermee naar tevredenheid geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Een patiënt dient bij ons een klacht in nadat hij een uitnodiging heeft ontvangen om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek van Feeddex. Hij vraagt welke gegevens Feeddex verzamelt. Kunnen jullie exact aangegeven wat jullie verzamelen en hoelang dit wordt bewaard?

Feeddex verzamelt zelf geen gegevens, Feeddex voert onderzoek uit in opdracht van haar opdrachtgevers. De volgende persoonsgegevens ontvangt Feeddex voor het PREM-onderzoek van de apotheek: email, achternaam, geslacht en geboortedatum. De persoonsgegevens worden voor de duur van het onderzoek bewaard, daarna worden de persoonsgegevens verwijderd.