



**MUTUALIA, Neutrale Mutualiteit (228)**

**Maatschappelijke zetel**

Brand Whitlocklaan 87-93 bus 4  
1200 Brussel

**Administratieve zetel**

Place verte 41  
4800 Verviers

## **Privacyverklaring**

**Vierde versie  
9 augustus 2022**

## **Privacyverklaring**

Om u een goede dienstverlening te kunnen aanbieden, werken wij met persoonsgegevens. Aan de hand van deze privacyverklaring willen we u meer uitleg geven bij de manier waarop we omgaan met de persoonsgegevens waarover we beschikken.

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Mutualia, Neutrale Mutualiteit.

We vinden het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens, en we doen dit dan ook in overeenstemming met de Europese privacywetgeving (de Algemene Verordening Gegevensbescherming, afgekort als AVG of GDPR) en de lidstatelijke wetgeving.

## **Definities**

### **Persoonsgegevens**

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna 'de betrokkene') (dus bv. geen vennootschap). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

### **Verwerking**

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

### **Verwerkingsverantwoordelijke**

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

### **Verwerker**

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

## Verwerkingsverantwoordelijke

In toepassing van artikel 3 van de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, moeten de landsbonden en de ziekenfondsen minstens één dienst oprichten die als doel heeft:

- a) deelname aan de uitvoering van de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, die geregeld wordt door de gecoördineerde wet van 14 juli 1994,
- b) financiële tegemoetkoming voor de gerechtigden en hun personen ten laste in de kosten voortvloeiend uit de preventie en behandeling van ziekte en invaliditeit, of toekenning van uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid of wanneer zich een toestand voordoet waarbij het fysieke, psychische of sociale welzijn kan worden bevorderd,
- c) toekenning van hulp, informatie, begeleiding en bijstand om het fysieke, psychische en sociale welzijn te bevorderen, onder meer door de bovenstaande opdrachten te vervullen.

De diensten bedoeld onder de punten b) of c) moeten beantwoorden aan de criteria opgenomen in artikel 67, eerste lid, van de wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering.

Mutualia, Neutrale Mutualiteit, gelegen te 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe, Brand Whitlocklaan 87-93 bus 4, met ondernemingsnummer BE 0410 319 304, treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van de verplichte verzekering.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR), heeft de LNZ de heer Haris Shabir benoemd als Functionaris voor gegevensbescherming. Hij is bereikbaar op het volgend e-mailadres: [privacy@mutualia.be](mailto:privacy@mutualia.be), of via brief op het volgend adres: Brand Whitlocklaan 87-93 bus 4 te 1200 Brussel.

## Waarom worden uw gegevens verwerkt?

**In het kader van de verplichte verzekering** verwerkt Mutualia alle persoonsgegevens, van zowel de leden van de neutrale ziekenfondsen als van de zorgverstrekkers, die nodig zijn om zijn belangrijkste opdrachten en doelstellingen uit te voeren, namelijk:

Voor de verzekeraarbaarheid van de leden: beheer van de rechten op terugbetaling (verhoogde tegemoetkoming en maximumfactuur) in de geneeskundige verzorging, als gerechtigde of als persoon ten laste ;

Voor de tegemoetkomingen in de geneeskundige verzorging in België of in het buitenland, als lid van de neutrale ziekenfondsen of als zorgverstrekker: beheer van alle dienstverstrekingen, preventie en leveringen, al dan niet terugbetaalbaar, toegediend in België of in het buitenland door erkende verstrekkers en erkende zorginstellingen, en meegedeeld aan Mutualia ;

Voor de akkoorden van de adviserende arts voor bepaalde geneeskundige verzorging en leveringen, onder meer revalidatiedossiers ;

Voor het beheer van de uitkeringendossiers: arbeidsongeschiktheid, evaluatie, traject voor socio-professionele re-integratie, betaling ;

Voor het beheer van geschillen: betwistingen van beslissingen van de Mutualia, LNZ, of van het RIZIV, terugvordering van niet-verschuldigde bedragen, terugvorderingen van geneeskundige verzorging en uitkeringen die door een verantwoordelijke derde worden veroorzaakt ;

Voor al dan niet proactieve informatie en begeleiding van personen, eventueel via de sociale dienst, zodat ze hun rechten ten volle kunnen laten gelden en om hun fysieke, psychische en sociale welzijn te bevorderen ;

**In het kader van de aanvullende verzekering** verwerkt Mutualia alle persoonsgegevens, van zowel de leden van de neutrale ziekenfondsen als van de zorgverstrekkers, die noodzakelijk zijn om u te laten genieten van de volgende diensten en voordelen:

De dienst vakanties van de Neutrale Ziekenfondsen ;

De dienst rust- en herstelverblijven ;

De dienst dringende zorgen in het buitenland ;

De dienst voorhuwelijkssparen.

**In het algemeen** worden deze gegevens verwerkt:

Om uw contact met onze diensten te beheren, ongeacht het gebruikte kanaal ;

Voor een correct beheer en de verbetering van onze diensten en van het systeem voor de sociale zekerheid en de volksgezondheid, en om fraude te bestrijden dankzij audits, enquêtes, wetenschappelijke, statistische en historische onderzoeken en studies en dankzij beveiligings- en beschermingsmaatregelen van de gegevens, goederen en personen ;

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, met name als verzekeringsinstelling ten opzichte van de Controledienst voor de Ziekenfondsen, het RIZIV en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

## **Wat zijn de rechtsgronden voor de verwerking van uw gegevens?**

Voor het beheer van de verplichte verzekering verwerkt Mutualia de persoonsgegevens op basis van artikels 6.1. c), e), f), 9.2. b), c), f), g), h), i), j) en 87 van de Europese Verordening. Daartoe baseren we ons onder meer op de volgende specifieke wetten en hun uitvoeringsbesluiten:

- Wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen inzake de verplichte verzekering en de aanvullende verzekering ;
- Wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994, KB van 3 juli 1996 en andere ;

- Wet van 15 januari 1990 houdende de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, KB van 4 februari 1997 en andere ;
- Wet van 26 april 2010 houdende diverse bepalingen inzake de organisatie van de aanvullende ziekteverzekering ;
- Wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, en KB van 5 december 1986 over het gebruik van het identificatienummer van het Rijksregister in de ziekte- en invaliditeitsverzekering ;
- Wet van 21 augustus 2008 over het platform eHealth ;
- Wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde ;
- Wet van 22 augustus 2002 over de rechten van de patiënt.

## Welke gegevens worden verwerkt?

In functie van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Mutualia de volgende persoonlijke gegevens verwerken: identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), financiële bijzonderheden, fysieke gegevens (lengte, gewicht, ...), psychische gegevens (persoonlijkheid, karakter, ...), hobby's en interesses, consumptiegewoontes, opleiding en scholing, beelden (via de bewakingscamera's in onze kantoren), persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen), woonstkenmerken, beroep en tewerkstelling, geluidsopnamen (via oproepen naar ons call center).

In functie van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Mutualia ook de volgende persoonlijke gegevens verwerken of er kennis van nemen:

- rijksregistergegevens: rijksregisternummer en identificatiegegevens (naam, voornamen, geboortedatum en -plaats, geslacht, nationaliteit, hoofdverblijfplaats, overlijdensdatum en -plaats, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, wettelijke samenwoning, type inschrijvingsregister) ;
- gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: sociale gegevens ;
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens ;
- gerechtelijke gegevens: in verdenking- en inbeschuldigingstelling, veroordelingen en straffen, gerechtelijke maatregelen, administratieve sancties ;
- gevoelige gegevens: raciale of etnische gegevens, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, gegevens over seksualiteit.

## Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt ;
- zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, ...) die u geraadpleegd hebt, met name via de derdebetalersregeling ;

- de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en elke andere openbare instelling die actief is in de sociale zekerheid ;
- het RIZIV ;
- de VZW Neutrale Ziekenfondsen Vakanties.

## **Wie verwerkt uw gegevens?**

Al deze gegevens worden verwerkt door bevoegd personeel dat contractueel onderworpen is aan het beroepsgeheim. Daarnaast bestaan er maatregelen voor IT-beveiliging om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van uw gegevens te waarborgen.

## **Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?**

Uw persoonlijke gegevens kunnen meegedeeld worden:

- aan uzelf en/of uw wettelijke vertegenwoordigers (voorlopig bewindvoerder inbegrepen) of aan uw vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar, ...) die hiertoe op uw verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van uw keuze, gemandateerd is ;
- aan uw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek ;
- aan uw ziekenfonds ;
- op uw verzoek aan onze VMOB NEUTRA, en in geval van dringende zorg in het buitenland aan MUTAS ;
- aan de VMOB van uw volgend ziekenfonds of aan uw volgende verzekeraar in het geval van mutatie ;
- aan de socialezekerheidsinstellingen: het Nationaal Intermutualistisch College, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Fedris, de RVA, het kinderbijslagfonds bij inbeslagnames en afstand in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek ;
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en aan het RIZIV in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten ;
- aan onze bedrijfsrevisor en onze externe auditoren, die allen gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting ;
- aan onze advocaten en aan het gerecht, in geval van geschillen ;
- aan elke instelling die u een voordeel kan toekennen als u een bevoorrecht statuut geniet (zie deel 'Profilering') ;
- aan Manufast of bpost voor de verzending van onze brieven ;
- aan een behoorlijk toegelaten derde (bij wet, contract, toestemming) ;
- aan uw schuldeisers in het kader van een uitvoeringsprocedure.

## **Wie zijn onze onderaannemers?**

Mutualia doet een beroep op de volgende onderaannemers:

- MLOZ IT, gelegen te 1070 Anderlecht, Lennikse Baan 788, onze IT-leverancier
- Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen, Charleroisesteenweg, 145 - 1060 Brussel
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- Oberthur/Zetes voor de isi+-kaart
- Manufast, IPEX, APAM voor het beheer van bepaalde brieven
- het RIZIV
- Multicom
- Fedris (Federaal agentschap voor beroepsrisico's)
- MUTAS voor de dringende zorg in het buitenland
- Controledienst voor de ziekenfondsen
- ASBL Neutraworld
- ASBL Solidarité Neutre
- ASBL Multicare
- Vivamut
- ASBL Calyps'autre
- Uw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek
- Cegeka voor het onderhoud van ons online loket

## **Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER? Verwerker**

Uw gegevens kunnen naar het buitenland gestuurd worden als dat:

- bepaald wordt in de verplichte verzekering ;
- noodzakelijk is voor de uitvoering van op verzoek van de betrokkene genomen precontractuele maatregelen ;
- noodzakelijk is voor de bescherming van de vitale belangen van de betrokkene ;
- noodzakelijk is voor de sluiting of de uitvoering van een in het belang van de betrokkene gesloten overeenkomst of voor de overeenkomst dat nog met een derde gesloten moet worden ;
- of als u daar ondubbelzinnig mee ingestemd hebt.

## **Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

Uw identificatiegegevens worden bewaard vanaf uw inschrijving bij het ziekenfonds/LNZ tot aan uw vertrek naar een ander ziekenfonds dat niet tot de neutrale ziekenfondsen behoort, tot aan uw overlijden of tot aan uw vertrek naar het buitenland.

Over het algemeen worden uw gegevens ingevolge de wetgeving bewaard, volgens de richtlijnen en omzendbrieven die het RIZIV ons stuurt. Het beginpunt van die termijn kan verschillen van de ene wetgeving tot de andere.

Uitzondering: overeenkomstig de medische deontologie worden uw medische gegevens altijd tot 30 jaar na uw laatste contact met de LNZ/uw ziekenfonds bewaard.

## Wat zijn uw rechten?

Conform de wetgeving hebt u het recht op bevestiging dat uw persoonsgegevens verwerkt worden door Mutualia, en op toegang tot uw persoonsgegevens.

Voor zover uw rechten niet in strijd zijn met de wettelijke verplichtingen waaraan Mutualia onderworpen is, hebt u ook het recht, voor uw eigen gegevens:

- onjuiste of onvolledige gegevens te laten verbeteren ;
- alle gegevens te laten verwijderen ;
- bezwaar te maken tegen de verwerking van een gegeven ;
- op digitale vergetelheid (recht op gegevenswissing) ;
- de verwerking van uw gegevens te laten beperken ;
- niet onderworpen te worden aan een geautomatiseerde beslissing, inclusief profilering (zie infra).

Als u niet akkoord gaat, kunt u altijd de Gegevensbeschermingsautoriteit contacteren (Persstraat 35, 1000 Brussel of via de website [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)).

## Kunt u uw toestemming intrekken?

In de veronderstelling dat de verwerking van uw gegevens steunt op uw toestemming, hebt u het recht deze toestemming op elk moment en zonder rechtvaardiging in te trekken.

Mutualia is evenwel wettelijk verplicht om persoonlijke gegevens te beheeren voor de uitvoering van de verplichte verzekering.

## Bent u onderworpen aan geautomatiseerde individuele beslissingen, inclusief profilering?

In de onderstaande gevallen bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen:

- toekenning van de codes gerechtigde CG1/CG2 waarmee de rechten bepaald kunnen worden waarop de rechthebbenden aanspraak kunnen maken inzake terugbetaling van de geneeskundige verzorging. Deze rechten hangen af van de regeling waartoe u behoort, van uw statuut en van het feit of u recht hebt op de verhoogde tegemoetkoming.
- toekenning van de verhoogde tegemoetkoming (RVV): in toepassing van het KB over de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, zoals bedoeld in artikel 37 § 19 van de wet over de verplichte verzekering geneeskundige verzorging en uitkeringen, hebben sommige verzekerden recht op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds voor



verstrekkingen voor geneeskundige verzorging. Het recht op de verhoogde tegemoetkoming kan toegekend worden in twee verschillende situaties:

- automatisch recht: op grond van een voordeel of een situatie, zonder dat de betrokkenen hierom moeten vragen en zonder onderzoek van de inkomsten
- na onderzoek van de inkomsten: wanneer een persoon die deel uitmaakt van een RVV-gezin een officiële aanvraag ingediend heeft, onderzoekt het ziekenfonds de inkomsten op basis van een verklaring op erewoord, vergezeld van alle noodzakelijke bewijsstukken en ondertekend door alle leden van het RVV-gezin.

In het kader van de ziekte- en invaliditeitsverzekering kan iemand die recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming, aanspraak maken op:

- een hogere terugbetaling van de geneeskundige verzorging en dus een vermindering van het remgeld
- een vermindering van het persoonlijk aandeel voor ziekenhuisopnames: het persoonlijk aandeel voor ziekenhuisopnames is het deel van de dagprijs van de opname dat de verzekerde zelf moet dragen. Voor rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming wordt dit aandeel verminderd.
- de derdebetalersregeling: rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming kunnen zonder andere formaliteiten van het systeem genieten waarbij het ziekenfonds hun geneeskundige verzorging rechtstreeks aan de zorgverstrekker betaalt. Het recht op de derde betaler wordt op de isi+-kaart of op een attest van het ziekenfonds vermeld.
- de maximumfactuur: bepaalde rechthebbenden op verhoogde verzekeringstegemoetkoming betalen jaarlijks niet meer dan een bepaald plafond aan remgeld.

Naast de verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging kan de rechthebbende op verhoogde verzekeringstegemoetkoming soms ook aanspraak maken op andere financiële voordelen, die enkel bedoeld zijn voor personen die aan bepaalde voorwaarden van 'sociale hoedanigheid' en inkomsten beantwoorden:

- sociaal tarief voor openbaar vervoer (TEC, NMBS, MIVB, De Lijn)
  - toegang tot een tegemoetkoming van het sociaal verwarmingsfonds van het OCMW
  - sociaal telefoontarief
  - vrijstelling van de Brusselse Gewestbelasting
  - voordelen die bepaalde gemeentes toekennen (gratis vuilniszakken of verlaging van de milieubelasting)
- MAF: in principe bestaat de maximumfactuur uit een financieel hulpmiddel voor gezinnen die geconfronteerd worden met soms heel hoge uitgaven voor geneeskundige verzorging. Als het remgeld dat voor u ten laste blijft een bepaald plafond overschrijdt, betaalt uw ziekenfonds automatisch het remgeld dat dit plafond overschrijdt, voor 100 % terug, voor alle verstrekkingen die zich voordoen in het kader van de maximumfactuur. Het plafond dat aan u wordt toegekend, hangt af van de inkomsten van uw gezin (zoals dat samengesteld is in het Rijksregister op 1 januari en dat dus gekend is bij uw gemeente), op basis van de inkomsten

die u 3 jaar geleden gekregen hebt. Er bestaat ook een specifieke maximumfactuur voor kinderen en gehandicapte kinderen.

- ongevallenaangifte: op basis van de informatie die Mutualia via de derdebetalersregeling ontvangt, kan Mutualia u op eigen initiatief een document voor een ongevallenaangifte sturen.
- beslissing tot tenlasteneming/tegemoetkoming na een kennisgeving door een verstrekker of een zorginstelling.
- blokking van de uitkeringen wanneer een verzekeraar arbeidsongevallen laat weten dat hij die ten laste neemt.

## **Cameratoezicht**

Als Ziekenfondsen voorzien wij camerabewaking in onze gebouwen conform de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's. Met deze bewakingscamera's hebben we de bedoeling om de veiligheid van onze goederen, gebouwen, personeel en bezoekers te waarborgen.

De aanwezigheid van bewakingscamera's wordt steeds gesignaleerd met pictogrammen. Indien u zich begeeft op een locatie waar er bewakingscamera's aanwezig zijn, bestaat de kans dat u wordt gefilmd. Daarbij worden dan ook uw persoonsgegevens verwerkt.

Enkel geautoriseerde personen krijgen toegang tot de opgenomen beelden. De beelden worden automatisch gewist na 10 dagen indien de beelden geen bijdrage leveren tot het bewijzen van een misdrijf, schade, overlast. Indien dat wel het geval is kunnen de beelden langer worden bewaard voor verder onderzoek. De beelden kunnen in dat geval ook overgedragen worden aan de politie of de gerechtelijke autoriteiten.

## **Hoe oefent u uw rechten uit ?**

Om één of verschillende van uw rechten uit te oefenen, kunt u een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag richten aan onze Functionaris voor Gegevensbescherming (**privacy@mutualia.be** of op het volgende postadres : Brand Whitlocklaan 87-93 bus 4 – 1200 Brussel), waarbij u een kopie van de voor- en achterkant van uw identiteitskaart toevoegt.

Als u niet akkoord gaat, kunt u altijd de Gegevensbeschermingsautoriteit contacteren (Persstraat 35 te 1000 Brussel, of via de site [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)).