

Privacyverklaring

MattiMilo

Aangeboden door Matti Caretech BV

Versie 1.0 - september 2026

Jouw zorg. Jouw veiligheid. Jouw gegevens.

Bij MattiMilo vinden we dat iedereen recht heeft op veilige zorg, voor jou en voor de mensen die je liefhebt. MattiMilo helpt cliënten om meer inzicht te krijgen in wie er zorg komt verlenen, of de zorgorganisatie die zorgverlener heeft gecontroleerd, om vertrouwde mensen te betrekken en om eenvoudiger hulp te vragen wanneer iets niet klopt of wanneer zij zich onveilig voelen.

De verantwoordelijkheid voor het controleren van een zorgverlener ligt niet bij de cliënt. Op zorgorganisaties rusten wettelijke verantwoordelijkheden voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg, waaronder -voor zover de vergewisplicht van toepassing is- de plicht om vóór inzet vast te stellen dat een zorgverlener geschikt is. MattiMilo neemt die verantwoordelijkheid niet over: wij controleren of screenen zorgverleners niet zelf en vragen géén kopieën op van diploma's, certificaten, VOG's, identiteitsbewijzen of paspoorten. MattiMilo faciliteert namens de cliënt een verzoek aan de zorgorganisatie en maakt de status daarvan inzichtelijk.

Om deze functies mogelijk te maken, verwerkt MattiMilo persoonsgegevens. In deze privacyverklaring leggen we in begrijpelijke taal uit welke persoonsgegevens dat zijn, waarom we ze gebruiken, wie ze mag bekijken, hoe we ze beschermen en welke rechten je hebt.

Privacy in het kort

- **MattiMilo is geen medisch dossier.** De app is niet bedoeld voor het invoeren van diagnoses, aandoeningen, medicatie, behandelplannen of andere medische informatie.
- **MattiMilo screent zorgverleners niet zelf.** De werkgever en/of zorgorganisatie voert de screening en controles uit en beoordeelt bevoegdheid en bekwaamheid.
- **MattiMilo vraagt namens de cliënt om duidelijkheid** via een geautomatiseerd verzoek aan de zorgorganisatie.
- **We vragen en bewaren geen bewijsstukken** van zorgverleners; we registreren alleen de bevestiging en, waar relevant, een geldigheids- of vervaldatum.
- **Clíéntfeedback bestaat zoveel mogelijk uit gesloten antwoorden.** Er is geen algemeen vrij tekstveld.
- **Niet iedereen kan alles zien.** Toegang hangt af van rol en rechten.
- **Een signaal is geen oordeel.** MattiMilo stelt niet zelf vast dat iemand iets verkeerd heeft gedaan of dat sprake is van fraude.
- **We verkopen geen persoonsgegevens** en gebruiken ze niet voor commerciële advertenties.
- **MattiMilo verwerkt geen biometrische gegevens.** Wanneer een gebruiker biometrische ontgrendeling gebruikt, blijven deze gegevens op de iPhone- of Androidtoestel en worden zij niet door MattiMilo opgeslagen.

1. Wanneer geldt deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring geldt voor de verwerking van persoonsgegevens via de MattiMilo-app, het MattiMilo-zorgportaal, de afgeschermdede omgeving voor zorginkopers, de website van MattiMilo voor zover daar persoonsgegevens worden verwerkt en andere digitale MattiMilo-diensten waarop naar deze verklaring wordt verwezen. De verklaring is bedoeld voor iedereen van wie MattiMilo persoonsgegevens verwerkt.

2. Wie is verwerkingsverantwoordelijke?

MattiMilo wordt aangeboden door:

Matti Caretech BV

KvK-nummer: **42117759**

Correspondentieadres: **Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle**

Algemeen e-mailadres: contact@mattimilo.nl

Privacy e-mailadres: privacy@mattimilo.nl

Website: **www.mattimilo.nl**

Wanneer MattiMilo zelf bepaalt waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt, is Matti Caretech BV verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Bij bepaalde verwerkingen kan een zorgorganisatie, zorginkoper of andere betrokken organisatie zelf verwerkingsverantwoordelijke zijn, of kan sprake zijn van een andere rolverdeling. De precieze rolverdeling wordt per verwerking vastgesteld en waar nodig contractueel vastgelegd.

Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). MattiMilo beoordeelt of aanstelling van een FG wettelijk verplicht of wenselijk is (art. 37 AVG), gelet op de aard van de verwerkingen en de betrokken kwetsbare doelgroep.

3. Van wie verwerken we persoonsgegevens?

Afhankelijk van de gebruikte functies kan MattiMilo persoonsgegevens verwerken van cliënten, wettelijke vertegenwoordigers, gemachtigden, contactpersonen en andere door de cliënt gekozen vertrouwde personen, zorgverleners, medewerkers van zorgorganisaties (waaronder personeelsadministratie/Human Resources), bevoegde functionarissen die namens zorgorganisaties verklaringen afgeven en bevoegde medewerkers van zorginkopers. Niet iedereen krijgt toegang tot dezelfde persoonsgegevens.

4. Hoe krijgen we persoonsgegevens?

Persoonsgegevens kunnen rechtstreeks worden verstrekt door de cliënt, een bevoegde vertegenwoordiger of gemachtigde, een contactpersoon, een zorgorganisatie of een andere bevoegde gebruiker. Een cliënt kan bijvoorbeeld een account aanmaken, een zorgafpraak toevoegen, een contactpersoon uitnodigen of na een afspraak vragen beantwoorden. Een zorgorganisatie kan via het zorgportaal informatie en verklaringen verstrekken. Tijdens het gebruik kunnen daarnaast technische gegevens ontstaan die noodzakelijk zijn voor bijvoorbeeld authenticatie, beveiliging, notificaties en logging.

Gegevens die we via een ander dan de betrokkene ontvangen. Sommige gegevens ontvangen we niet van de betrokkene zelf, maar bijvoorbeeld van de zorgorganisatie (zoals gegevens over een zorgverlener). In die gevallen informeren we de betrokkene overeenkomstig art. 14 AVG over de verwerking en de herkomst van de gegevens, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

5. Welke persoonsgegevens verwerken we?

Afhankelijk van de gebruikte functies kan MattiMilo onder andere de volgende gegevens verwerken:

- Naam-, contact- en accountgegevens, waaronder e-mailadres, voornaam, geboortenaam, eventueel huidige achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer;
- MattiMilo vraagt voor deze herkenning niet om het BSN van de cliënt;
- Gegevens over zorgafspraken: datum, afgesproken tijdstip, betrokken zorgorganisatie, betrokken zorginkoper en de aangekondigde zorgverlener;

- Gegevens van contactpersonen: naam, e-mailadres, telefoonnummer, relatie tot cliënt, status van de uitnodiging en de door cliënt toegekende rechten;
- Gegevens over het verloop en de ervaring na een zorgafspraken (gestructureerde, gesloten antwoorden);
- Gegevens over verificatieverzoeken en de status daarvan;
- SOS-meldingen en de opvolging daarvan;
- Technische beveiligings- en loggegevens.

6. Medische gegevens en bijzondere persoonsgegevens

MattiMilo is niet bedoeld voor het verzamelen of vastleggen van medische of gezondheidsgegevens en is geen elektronisch cliënten- of patiëntendossier. We vragen niet om diagnoses, aandoeningen, medicatie, behandelplannen, onderzoeksresultaten of een medische beschrijving van de zorg. De invoervelden zijn zo ingericht dat dergelijke informatie niet nodig is. Het uitgangspunt is: MattiMilo wil weten óf de zorgafspraken veilig en volgens afspraak verliep, niet wat de medische inhoud was.

Tegelijk realiseren we ons dat het enkele gegeven dat iemand zorg ontvangt, informatie kan onthullen over gezondheid of kwetsbaarheid. Voor zover een verwerking gegevens raakt die als bijzondere persoonsgegevens (art. 9 AVG) kunnen gelden, verwerken we deze alleen op basis van een geldige uitzondering, doorgaans uitdrukkelijke toestemming (art. 9.2.a) of de zorgcontext (art. 9.2.h), naast een grondslag uit art. 6 AVG.

7. Waarvoor en op welke grondslag verwerken we gegevens?

MattiMilo verwerkt persoonsgegevens alleen voor vooraf bepaalde, gerechtvaardigde doelen en steeds op een geldige AVG-grondslag. Niet iedere verwerking heeft dezelfde grondslag, en het gebruik van een functie betekent niet automatisch dat toestemming de grondslag is. Per verwerking stellen we vast: het doel, de grondslag, wie toegang krijgt en de bewaartermijn. Onderstaand overzicht is indicatief en wordt definitief vastgelegd in het verwerkingsregister.

Doel / verwerking	Indicatieve AVG-grondslag	Bewaartermijn na laatste login
Account aanmaken, beheren, authenticeren en beveiligde toegang bieden	Uitvoering van de overeenkomst (art. 6.1.b)	24 maanden
Vastleggen van zorgafspraken	Uitvoering van de overeenkomst / gerechtvaardigd belang (art. 6.1.b/f)	24 maanden
Namens de cliënt een verificatieverzoek naar de zorgorganisatie sturen	Toestemming en/of uitvoering van de overeenkomst (art. 6.1.a/b)	24 maanden
Registreren van verklaringen en statussen van zorgorganisaties	Gerechtvaardigd belang / uitvoering van de overeenkomst (art. 6.1.f/b)	24 maanden
Gestructureerde cliëntfeedback na een zorgafspraken	Toestemming en/of gerechtvaardigd belang (art. 6.1.a/f)	24 maanden
Bevoegde zorginkoper bij de opvolging betrekken	Toestemming cliënt + gerechtvaardigd belang / (soms) wettelijke taak van de inkoper (art. 6.1.a/f/c/e)	24 maanden
SOS- en hulpfunctie uitvoeren	Toestemming en, waar van toepassing, vitaal belang (art. 6.1.a/d)	24 maanden
Beveiliging, misbruikpreventie, logging en fraudeonderzoek	Gerechtvaardigd belang / wettelijke verplichting (art. 6.1.f/c)	24 maanden
Voldoen aan wettelijke verplichtingen	Wettelijke verplichting (art. 6.1.c)	Wettelijke termijn
Verwerkingen die (mogelijk) gegevens over gezondheid of kwetsbaarheid raken	Uitdrukkelijke toestemming (art. 9.2.a) of zorgcontext (art. 9.2.h), naast een grondslag uit art. 6	Niet van toepassing

Let op:

Gegevens worden na laatste inlog nog maximaal 24 maanden bewaard en dan verwijderd.

Gegevens worden bij actief verzoek om verwijdering nog maximaal 30 dagen bewaard en dan verwijderd, tenzij bepaalde gegevens nog moeten worden bewaard vanwege een wettelijke verplichting of een andere geldige wettelijke grondslag.

De grondslagen hierboven zijn een startpunt en moeten per verwerking worden bevestigd. Waar we ons op gerechtvaardigd belang baseren, wordt dat belang en de belangenafweging vastgelegd.

8. Hoe MattiMilo werkt en welke gegevens daarbij horen

Herkenning van de cliënt

Wanneer vanuit MattiMilo namens jou een verzoek of melding naar een zorgorganisatie of zorginkoper wordt gestuurd, kunnen jouw e-mailadres, voornaam, geboortedatum, eventueel huidige achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer aan de betreffende organisatie worden verstrekt. Deze gegevens worden gebruikt zodat de organisatie in haar eigen administratie kan controleren of jij bij haar bekend bent als cliënt aan wie zorg wordt verleend of voor wie zorg wordt ingekocht of betaald.

Vul daarom je eigen persoonsgegevens in en gebruik je naam zoals deze op je paspoort of identiteitskaart staat. **MattiMilo vraagt voor deze herkenning niet om je BSN.**

Verificatie bij de zorgorganisatie

Komt er een zorgverlener bij je? Dan kan MattiMilo geautomatiseerd en namens jou een verificatieverzoek sturen aan de zorgorganisatie (personeelsadministratie, Human Resources of een andere bevoegde functionaris). We vragen de zorgorganisatie te bevestigen dat de cliënt en de zorgverlener bekend zijn, dat de noodzakelijke screening is uitgevoerd, dat de vereiste documenten zijn gecontroleerd en -waar van toepassing- geldig zijn en dat zij de zorgverlener bevoegd en bekwaam acht voor de betreffende inzet. MattiMilo registreert wat de zorgorganisatie verklaart, maar controleert, verifieert of beoordeelt de onderliggende documenten niet zelf en bewaart geen kopieën van bewijsstukken. Waar relevant kan een geldigheids- of vervaldatum worden doorgegeven.

Als de zorgorganisatie niet (duidelijk) reageert

Het uitblijven van een reactie betekent niet automatisch dat de zorgverlener niet gescreend, bevoegd of bekwaam is. MattiMilo maakt wel zichtbaar dat de gevraagde bevestiging (nog) niet is ontvangen. Voor zover daarvoor een geldige grondslag en bevoegdheid bestaan en dit binnen MattiMilo is ingericht, kan de cliënt een bevoegde zorginkoper bij de opvolging betrekken.

De rol van de zorginkoper

Een zorginkoper kan in aanbestedings-, inkoop- en contractvoorwaarden eisen stellen aan kwaliteit, screening, bevoegdheid en bekwaamheid van ingezette zorgverleners. Vanuit die eigen verantwoordelijkheid en contractuele positie kan de zorginkoper de zorgorganisatie om informatie of verantwoording vragen. Een vraag van een cliënt kan daarvoor aanleiding zijn. MattiMilo legt zelf geen sancties op en stelt niet vast dat een organisatie haar verplichtingen niet is nagekomen; MattiMilo helpt de vraag terecht te laten komen bij de partij die verder actie kan ondernemen.

Terugkoppeling na de zorgafpraak

Na een afspraak kan MattiMilo vragen hoe de zorg ging (bijvoorbeeld: goed, matig of slecht) en afhankelijk daarvan, enkele vervolgvragen stellen, bijvoorbeeld of respectvol en zorgvuldig is gewerkt, of voldoende tijd is genomen en of de zorg volgens afspraak verliep. Ook kan worden gevraagd of de aangekondigde zorgverlener

daadwerkelijk kwam en ongeveer wanneer en hoe lang. De vragen zijn bewust gestructureerd; er is geen algemeen vrij tekstveld voor een medisch of uitgebreid verslag.

Als iemand anders kwam of onverwacht voor de deur staat

Kwam een andere zorgverlener dan aangekondigd, dan kan de cliënt de naam invoeren van wie volgens hem of haar daadwerkelijk zorg gaf. Dit is een van de beperkte situaties met vrije invoer; het veld is uitsluitend bedoeld voor de naam ("Vul hier alleen de naam van de zorgverlener in"), niet voor opmerkingen of medische informatie. Staat er onverwacht iemand voor de deur, dan kan MattiMilo namens de cliënt bij de genoemde zorgorganisatie navragen of deze persoon bij de betreffende afspraak hoort. MattiMilo controleert identiteit, documenten of bevoegdheid niet zelfstandig en beslist niet of iemand wordt binnengelaten — die keuze blijft bij de cliënt.

Een verschil tussen wat was afgesproken en wat gebeurde, behandelt MattiMilo als een signaal of aandachtspunt, niet als bewijs van een overtreding. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een toegestane vervanging.

Contactpersonen en mensen die meekijken

Een cliënt kan zelf vertrouwde personen toevoegen en bepaalt welke toegang zij krijgen:

- **Alleen noodcontact:** ontvangt een SOS-melding, maar ziet niet automatisch de zorgafspraken;
- **Mag meekijken:** kan binnen de ingestelde rechten zorgafspraken bekijken en SOS-meldingen ontvangen;
- **Mag afspraken beheren:** kan binnen de ingestelde rechten namens de cliënt afspraken toevoegen of aanpassen.

Van contactpersonen kunnen bijvoorbeeld voornaam, achternaam, relatie tot de cliënt, telefoonnummer en e-mailadres worden verwerkt, plus de toegekende toegang. De cliënt kan deze rechten later aanpassen of beëindigen.

Een persoon die een cliënt ondersteunt, kan zichzelf niet zelfstandig aan het account van die cliënt koppelen.

Wanneer een cliënt iemand als contactpersoon wil toevoegen, stuurt MattiMilo namens de cliënt per e-mail een uitnodiging naar het door de cliënt opgegeven e-mailadres van deze persoon. De uitgenodigde persoon kan via de link in de e-mail naar de MattiMilo-app gaan en daar de uitnodiging accepteren of afwijzen. Pas nadat de uitnodiging is geaccepteerd, wordt de contactpersoon aan de cliënt gekoppeld. Welke toegang de contactpersoon krijgt, hangt af van de rechten die de cliënt aan deze persoon heeft toegekend.

De cliënt kan de toegekende rechten in de app wijzigen. Een contactpersoon kan de aan hem of haar toegekende rechten niet zelfstandig uitbreiden.

De cliënt kan de koppeling met een contactpersoon op ieder moment beëindigen door de contactpersoon in de app te verwijderen.

SOS en hulp

MattiMilo biedt een SOS- en hulpfunctie voor situaties waarin de cliënt zich onveilig voelt of snel hulp wil inschakelen. Bij een SOS-melding kiest de cliënt uit vooraf bepaalde opties (bijvoorbeeld "Er moet iemand langskomen" of "Ik wil gebeld worden"); vrije tekst of medische informatie is niet nodig. Een melding gaat naar de vooraf aangewezen personen en - alleen als dat rechtmatig is afgesproken en ingericht - eventueel naar een zorgorganisatie. MattiMilo kan niet garanderen dat een ontvanger de melding onmiddellijk ziet of reageert.

Voor het uitvoeren van een SOS kan MattiMilo gegevens verwerken zoals de identiteit van de cliënt, de betrokken afspraak (voor zover nodig), de gekozen contactpersonen en soort hulp, datum/tijd, de ontvangers en de status van de opvolging. Eerdere SOS-meldingen kunnen worden bewaard zodat bevoegde betrokkenen kunnen terugzien wat er is gebeurd.

Een aangewezen contactpersoon door cliënt ontvangt de SOS-melding in de MattiMilo-app op zijn of haar telefoon. Daarnaast kan een pushmelding met een geluidssignaal worden verzonden om de contactpersoon

erop te attenderen dat een SOS-melding is binnengekomen. Hiervoor worden de technische gegevens verwerkt die nodig zijn om de pushmelding aan het betreffende apparaat af te leveren.

MattiMilo gebruikt of deelt bij de SOS-functie geen locatiegegevens van de cliënt of contactpersoon.

Rechtstreeks 112 bellen

Een SOS-melding via MattiMilo is niet hetzelfde als een melding aan 112. MattiMilo is geen alarmcentrale en vervangt 112 niet. Bij acute nood kan de cliënt vanuit de SOS-omgeving rechtstreeks 112 bellen.

9. Wie kan welke gegevens zien?

MattiMilo werkt met rolgebaseerde toegang. Een cliënt, noodcontact, meekijker, gemachtigde, medewerker van een zorgorganisatie en medewerker van een zorginkoper hebben verschillende rechten. Het uitgangspunt is: alleen toegang tot persoonsgegevens die voor de betreffende rol noodzakelijk en toegestaan zijn. Een zorginkoper krijgt bovendien pas toegang na expliciete toestemming van de betreffende cliënt en beperkt tot wat noodzakelijk is. Waar passend wordt toegang gelogd.

10. Met wie delen we persoonsgegevens?

Persoonsgegevens worden alleen gedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor een functie, daarvoor een geldige grondslag bestaat en de ontvanger bevoegd is. Afhankelijk van de situatie kunnen dit zijn: de cliënt, een bevoegde vertegenwoordiger, een geautoriseerde contactpersoon, de betrokken zorgorganisatie, een bevoegde zorginkoper, noodzakelijke technische dienstverleners of bevoegde overheids-, controle-, toezichts- of opsporingsinstanties. MattiMilo verkoopt geen persoonsgegevens.

Verwerkers. Met technische dienstverleners die in opdracht van MattiMilo persoonsgegevens verwerken (zoals hosting, notificaties of e-mail/sms), sluit MattiMilo verwerkersovereenkomsten. MattiMilo houdt een overzicht bij van ingeschakelde verwerkers en subverwerkers.

11. Waar worden gegevens opgeslagen en doorgifte buiten de EER

Wanneer persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt, gebeurt dit alleen wanneer dit volgens de AVG is toegestaan en passende waarborgen zijn getroffen (bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen).

12. Hoe lang bewaren we persoonsgegevens?

Persoonsgegevens worden na de laatste inlog nog maximaal **24 maanden** bewaard en daarna verwijderd.

Wanneer een gebruiker actief verzoekt om verwijdering van zijn of haar gegevens, worden de betreffende persoonsgegevens binnen maximaal **30 dagen** verwijderd, tenzij en voor zover bepaalde gegevens langer moeten worden bewaard vanwege een wettelijke verplichting of een andere geldige wettelijke grondslag.

Wanneer een cliënt een contactpersoon verwijderd, worden de aan die contactkoppeling verbonden persoonsgegevens eveneens binnen maximaal **30 dagen** verwijderd, tenzij en voor zover een wettelijke verplichting of een andere geldige wettelijke grondslag vereist dat bepaalde gegevens langer worden bewaard.

Na afloop worden gegevens verwijderd of, waar passend, geanonimiseerd.

13. Hoe beveiligen we persoonsgegevens?

MattiMilo neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongeoorloofde wijziging en openbaarmaking. Daarbij is onder

andere aandacht voor beveiligde verbindingen, authenticatie, rolgebaseerde autorisatie, versleuteling, logging, monitoring, back-ups, toegangsbeheer en procedures voor beveiligingsincidenten.

Clïënt

Voor cliënt wordt bij het aanmelden een inloglink naar het geregistreerde e-mailadres gestuurd. De huidige inrichting vermeldt dat deze inloglink 15 minuten geldig is. De cliënt kan vervolgens een 6-cijferige pincode instellen voor toegang tot de app.

Biometrische ontgrendeling

Op een daarvoor geschikte iPhone- of Androidtoestel kan de cliënt de biometrische beveiliging van het eigen apparaat gebruiken om MattiMilo te openen. MattiMilo verwerkt of bewaart daarbij geen biometrische gegevens. De biometrische gegevens blijven op het toestel.

Zorgorganisatie en zorginkoper

Voor gebruikers van het zorgorganisatieportaal en de afgeschermdde omgeving voor zorginkopers wordt gebruikgemaakt van een persoonlijk account met wachtwoord en verplichte tweefactorauthenticatie via een authenticator-app. Bij het instellen worden herstelcodes verstrekt voor het geval de gebruiker geen toegang meer heeft tot de authenticator-app.

14. Logging en controleerbaarheid

Omdat MattiMilo informatie van verschillende partijen samenbrengt, is controleerbaarheid belangrijk. Relevante handelingen kunnen worden gelogd, bijvoorbeeld wie inlogde, wie informatie bekeek of wijzigde, wanneer een verificatieverzoek is verzonden of beantwoord, wie een verklaring afgaf en gebeurtenissen rond autorisaties en SOS-meldingen. Logging wordt gebruikt voor beveiliging, controleerbaarheid en onderzoek naar onbevoegde toegang.

15. Signalen en geautomatiseerde besluiten

Een signaal is geen oordeel. MattiMilo kan zichtbaar maken dat bijvoorbeeld een reactie ontbreekt, een geldigheidsdatum nadert of de uitvoering volgens de cliënt afweek van de afspraak. Dat zijn aandachtspunten; MattiMilo stelt niet zelfstandig vast dat sprake is van fraude of een overtreding. Nader onderzoek gebeurt door een daartoe bevoegde persoon of organisatie.

Geen uitsluitend geautomatiseerde besluiten. MattiMilo neemt geen besluiten uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking die voor jou juridische of vergelijkbaar aanzienlijke gevolgen hebben (art. 22 AVG). Een signaal wordt waar nodig door een mens beoordeeld voordat daaraan gevolgen worden verbonden.

16. Privacy by design en privacy by default

Privacy is onderdeel van het ontwerp van MattiMilo. We proberen zo weinig mogelijk persoonsgegevens te verwerken: geen medische informatie, zoveel mogelijk gesloten antwoorden, geen algemeen vrij opmerkingenveld en specifieke tekstvelden beperkt tot wat voor een functie noodzakelijk is. We vragen geen kopieën op van bewijsstukken van zorgverleners en bewaren die niet. Het uitgangspunt is steeds: niet méér persoonsgegevens verzamelen, tonen of bewaren dan voor de betreffende functie noodzakelijk is.

17. Minderjarigen en vertegenwoordiging

MattiMilo kan worden gebruikt in situaties waarin een cliënt minderjarig is of wordt vertegenwoordigd. Dan gelden aanvullende regels over vertegenwoordiging, toestemming, gezag, toegang en privacy. Een ouder, familielid of mantelzorger krijgt niet uitsluitend vanwege de persoonlijke relatie automatisch toegang tot alle gegevens.

18. Cookies, analytics, notificaties en technische diensten

Bij het gebruik van MattiMilo kunnen technische gegevens worden verwerkt die nodig zijn om het platform veilig en goed te laten functioneren, zoals IP-adres, apparaatgegevens, technische inloggegevens, pushnotificatiegegevens en foutmeldingen. Wanneer voor een niet-noodzakelijke technologie toestemming vereist is, vragen we die vooraf. MattiMilo gebruikt persoonsgegevens niet voor commerciële advertentieprofilering.

19. Wat zijn jouw privacyrechten?

Afhankelijk van de situatie heb je onder andere het recht om je gegevens in te zien, onjuiste gegevens te laten corrigeren, gegevens te laten verwijderen, de verwerking te laten beperken, bezwaar te maken, je gegevens te ontvangen of over te dragen (dataportabiliteit) en toestemming in te trekken wanneer de verwerking daarop is gebaseerd. Niet ieder recht geldt in iedere situatie; dat hangt af van het doel en de grondslag.

Een privacyverzoek stuur je naar **privacy@mattimilo.nl**. We reageren in beginsel binnen één maand. We kunnen aanvullende informatie vragen om te controleren dat het verzoek van de juiste persoon komt.

Rechten van zorgverleners en anderen. Ook zorgverleners, contactpersonen en andere personen van wie gegevens in MattiMilo staan, hebben rechten onder de AVG. Is informatie door de werkgever of zorgorganisatie verstrekt, dan kan het nodig zijn die organisatie bij de beoordeling te betrekken. We onderscheiden daarbij feitelijke informatie van de waarneming of ervaring van een cliënt: een verschil van mening betekent niet automatisch dat iemand onrechtmatig heeft gehandeld.

20. Account beëindigen en gegevens verwijderen

Je kunt je MattiMilo-account verwijderen via **Instellingen** in de MattiMilo-app door te kiezen voor “**Verwijder account**”.

Na het verwijderen van je account worden de aan jouw account gekoppelde persoonsgegevens **binnen maximaal 30 dagen verwijderd**, tenzij bepaalde gegevens nog moeten worden bewaard vanwege een wettelijke verplichting of een andere geldige wettelijke grondslag, bijvoorbeeld voor beveiliging, verantwoording, de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of onderzoek naar misbruik.

Zodra er geen geldige grond meer bestaat om dergelijke gegevens te bewaren, worden deze verwijderd of, waar passend, geanonimiseerd.

21. Datalekken en beveiligingsincidenten

Bij een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens betrokken zijn, onderzoekt MattiMilo wat er is gebeurd en nemen we passende maatregelen. Wanneer de AVG dat vereist, melden we een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Levert een datalek waarschijnlijk een hoog risico op voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, dan informeren we hen wanneer de AVG dit vereist.

22. Privacyrisico's en DPIA

MattiMilo beoordeelt vooraf de privacyrisico's van haar verwerkingen. Waar een Data Protection Impact Assessment (DPIA) wettelijk verplicht is, voeren we die uit vóór invoering. Daarbij kijken we onder andere naar kwetsbare gebruikers, minderjarigen, verschillende rollen, gegevens van zorgverleners, verificatie, cliëntfeedback, signalering, betrokkenheid van zorginkopers, SOS-meldingen en toegangsbeheer.

23. Wijzigingen in deze privacyverklaring

MattiMilo blijft zich ontwikkelen. Worden functies toegevoegd of verwerkingen gewijzigd, dan beoordelen we of deze verklaring moet worden aangepast. Bovenaan staat de datum van de meest recente versie. Bij wijzigingen met belangrijke gevolgen voor gebruikers informeren we hen op passende wijze.

24. Vragen, verzoeken of klachten

Heb je vragen over deze verklaring of over hoe MattiMilo met persoonsgegevens omgaat? Neem contact op met:

Matti Caretech BV

KvK-nummer: **42117759**

Correspondentieadres: **Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle**

Algemeen e-mailadres: contact@mattimilo.nl

Privacy e-mailadres: privacy@mattimilo.nl

Website: **www.mattimilo.nl**

Je hebt daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

25. Begrippen uitgelegd

Clïënt

De persoon die zorg ontvangt en MattiMilo zelf of met ondersteuning gebruikt.

Zorgverlener

De persoon die door of namens een zorgorganisatie wordt ingezet om zorg te verlenen.

Zorgorganisatie

De organisatie die verantwoordelijk is voor de inzet van de betreffende zorgverlener.

Vergewisplicht

De verplichting van een zorgaanbieder om zich, voor zover van toepassing, vóór inzet ervan te vergewissen dat een zorgverlener geschikt is. MattiMilo voert deze plicht niet namens de zorgorganisatie uit.

Zorginkoper

Een organisatie die zorg inkoopt en vanuit haar wettelijke, contractuele of inkooppositie eisen kan stellen aan gecontracteerde zorgorganisaties.

Verificatieverzoek

Een verzoek dat via MattiMilo namens de cliënt naar een zorgorganisatie wordt gestuurd om relevante informatie over uitgevoerde controles te bevestigen.

Contactpersoon

Iemand die door de cliënt wordt toegevoegd; wat deze persoon ziet en welke meldingen deze ontvangt, hangt af van de gekozen rechten.

Noodcontact

Een contactpersoon die een SOS-melding kan ontvangen zonder automatisch toegang tot de zorgafspraken.

Gemachtigde

Een persoon die bevoegd is bepaalde handelingen namens de cliënt uit te voeren.

Screening

De controles die de werkgever en/of zorgorganisatie uitvoert bij de inzet van een zorgverlener. MattiMilo voert deze niet zelf uit.

Bevoegd en bekwaam

Een beoordeling die de verantwoordelijke zorgorganisatie maakt over de inzet van de zorgverlener. MattiMilo maakt deze beoordeling niet zelf.

SOS-melding

Een door de cliënt geactiveerde melding waarmee aangewezen personen of, waar rechtmatig ingericht, een andere bevoegde ontvanger om hulp kunnen worden gevraagd.

Signaal

Een status, verschil of omstandigheid die aanleiding kan geven iets nader te bekijken. Een signaal is geen bewijs dat iemand iets verkeerd heeft gedaan.

Persoonsgegevens

Gegevens die direct of indirect betrekking hebben op een identificeerbare persoon.

Verwerkingsverantwoordelijke

De partij die bepaalt waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt.

Verwerker

Een partij die persoonsgegevens in opdracht van een verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

Onze privacybelofte

Bij MattiMilo horen veilige zorg en privacy bij elkaar. Een cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de mensen die zorg komen verlenen door de verantwoordelijke zorgorganisatie op een passende manier zijn gecontroleerd. Maar wij vinden niet dat een kwetsbare cliënt vervolgens zelf diploma's, VOG's of personeelsdossiers moet controleren. Die verantwoordelijkheid hoort niet bij de cliënt.

MattiMilo geeft de cliënt de mogelijkheid om de controle in gang te zetten zonder die zelf te hoeven uitvoeren — en de bewijsstukken zelf komen niet bij MattiMilo terecht. Zo ontstaat een keten van verantwoordelijkheid: de cliënt kan vragen, de zorgorganisatie neemt haar verantwoordelijkheid, en waar nodig kan de zorginkoper vanuit zijn eigen positie navraag doen.

MattiMilo beoordeelt niet wie gelijk heeft, stelt niet zelf fraude vast, screent geen zorgverleners en neemt de verantwoordelijkheid van een zorgorganisatie, zorginkoper, toezichthouder of hulpdienst niet over. Wij zorgen ervoor dat relevante vragen, bevestigingen en signalen zichtbaar worden en, waar rechtmatig, bij de juiste personen terechtkomen.

Meer ogen. Meer oren. Meer veiligheid.

MattiMilo - Sterk voor zorg.