

Privacyverklaring

Lifestyle & Hormones B.V.

Om je goed te kunnen begeleiden, verwerken wij persoonsgegevens, en soms ook gegevens over je gezondheid. Daar gaan we zorgvuldig mee om. In deze privacyverklaring lees je welke gegevens we verwerken, waarom we dat doen, hoe lang we ze bewaren, met wie we ze delen en welke rechten je hebt. We houden ons daarbij aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Telecommunicatiewet (voor cookies).

1. Wie zijn wij?

Lifestyle & Hormones B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

- **Naam:** Lifestyle & Hormones B.V.
- **Adres:** Willem van Otterloostraat 21, 3816 DH Amersfoort
- **KvK-nummer:** 85125024
- **E-mail:** info@lifestyleandhormones.com
- **Telefoon:** 06 58 89 91 52
- **Website:** www.lifestyleandhormones.com

Deze privacyverklaring geldt voor onze website, webshop, (online) consulten en trajecten, het PMOS online plan, challenges, e-books, gratis weggevers, de nieuwsbrief en onze social-mediakanalen. Heb je vragen over privacy? Neem dan contact met ons op via info@lifestyleandhormones.com.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Welke gegevens we verwerken, hangt af van hoe je contact met ons hebt en welke dienst of welk product je afneemt. Je geeft ons deze gegevens zelf, bijvoorbeeld telefonisch, via een (intake)formulier, een bestelling in de webshop, een aanmelding voor een gratis weggever, e-mail of social media. Het kan gaan om:

- **Contactgegevens:** naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.
- **Persoonlijke gegevens:** geboortedatum en geslacht.
- **Gegevens voor dieetadvisering:** burgerservicenummer (BSN), voor zover wij dat als zorgaanbieder wettelijk moeten vastleggen, en gegevens van je zorgverzekering.
- **Gezondheidsgegevens:** zoals klachten, diagnoses (bijvoorbeeld PMOS, endometriose of overgangsklachten), medicatie, supplementen, lengte, gewicht en andere metingen, eetpatroon, (eet)geschiedenis, zwangerschap of kinderwens, en gegevens van je verwijzer of huisarts.
- **Voortgangsgegevens:** intake- en vragenlijsten, start- en eindmetingen, wekelijkse check-ins, eetdagboeken, aanwezigheid bij sessies en gevolgde modules in ons online platform.
- **Financiële gegevens:** bestel- en betaalgegevens, IBAN (bij automatische incasso of terugbetaling) en facturen.
- **Communicatie:** de inhoud van e-mails, berichten en gesprekken met ons, en berichten die je plaatst in de online community.
- **Technische gegevens:** IP-adres, browser- en apparaatgegevens en surfgedrag op onze website (via cookies, zie hoofdstuk 13).
- **Beeld en geluid:** als je deelneemt aan een online sessie die (na aankondiging) wordt opgenomen.

3. Waarom verwerken wij je gegevens en op welke grondslag?

We verwerken je gegevens alleen als daar een wettelijke grondslag voor is. In de tabel hieronder zie je per doel welke grondslag we gebruiken.

Doel	Welke gegevens	Grondslag (AVG)
Uitvoeren van consulten, trajecten, dieetadvisering en het PMOS online plan	Contact-, gezondheids- en voortgangsgegevens	Uitvoering van de overeenkomst; voor gezondheidsgegevens: noodzakelijk voor het verlenen van zorg (art. 9 lid 2 sub h AVG en WGB0)
Bijhouden van een dossier bij dieetadvisering	Contact-, gezondheidsgegevens, BSN, zorgverzekering	Wettelijke verplichting (WGB0, Wabvpz)
Leveren van webshopbestellingen, e-books, challenges en online producten	Contact-, bestel- en betaalgegevens	Uitvoering van de overeenkomst
Facturen en nota's voor de zorgverzekeraar opstellen, betalingen verwerken en de administratie bijhouden	Contact-, financiële gegevens, BSN (op de nota)	Uitvoering van de overeenkomst en wettelijke verplichting (fiscale bewaarplicht)
Innen van openstaande betalingen	Contact- en financiële gegevens	Gerechtvaardigd belang
Beantwoorden van vragen en behandelen van klachten	Contactgegevens, communicatie	Uitvoering van de overeenkomst, gerechtvaardigd belang of wettelijke verplichting (Wkkgz)
Toesturen van gratis weggevers	Naam en e-mailadres	Uitvoering van de overeenkomst
Versturen van de nieuwsbrief en commerciële e-mails	Naam en e-mailadres	Toestemming; voor bestaande klanten over vergelijkbare producten: gerechtvaardigd belang (afmelden kan altijd)
Beoordelen van een beroep op de niet-goed-geld-terug-garantie	Voortgangsgegevens, betaalgegevens, declaratieoverzicht zorgverzekeraar	Uitvoering van de overeenkomst
Doorverwijzing naar of samenwerking met Aevita (zie hoofdstuk 5)	Alleen de gegevens waarvoor je toestemming geeft	Uitdrukkelijke toestemming
Delen van informatie met je huisarts, andere zorgverleners of je werkgever	Alleen de gegevens waarvoor je toestemming geeft	Uitdrukkelijke toestemming, tenzij de wet ons verplicht
Publiceren van reviews, ervaringen of voor-en-na-foto's	Naam (of initialen), ervaring, foto	Uitdrukkelijke toestemming

Doel	Welke gegevens	Grondslag (AVG)
Verbeteren van onze programma's en kwaliteit van zorg	Geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens	Gerechtvaardigd belang; bij herleidbare gegevens: toestemming
Analyseren en verbeteren van onze website	Technische gegevens	Toestemming (cookies), of gerechtvaardigd belang bij privacyvriendelijke instellingen
Tonen van advertenties via social media	Technische gegevens, surfgedrag	Toestemming (marketingcookies)

Als we je gegevens verwerken op basis van toestemming, kun je die toestemming altijd weer intrekken. Dat heeft geen gevolgen voor de verwerking die al heeft plaatsgevonden. We nemen geen besluiten over jou die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking.

4. Gezondheidsgegevens en beroepsgeheim

Gegevens over je gezondheid zijn bijzondere persoonsgegevens. We verwerken deze alleen als dat nodig is voor een goede en veilige begeleiding. Onze diëtisten zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici en hebben een beroepsgeheim. Alle medewerkers die toegang hebben tot je gegevens, zijn tot geheimhouding verplicht en hebben alleen toegang tot de gegevens die zij voor hun werk nodig hebben.

Voor dieetadvisering houden we een dossier bij zoals de WGBO voorschrijft. Je hebt recht op inzage in en een afschrift van je dossier. Je kunt ons ook vragen om je dossier (gedeeltelijk) te vernietigen. Dat doen we, tenzij de wet dat niet toestaat of het belang van een ander zich ertegen verzet.

5. Samenwerking met Aevita

Wij werken samen met Aevita B.V. (Soest), een zelfstandige aanbieder van medisch begeleid afvallen. Aevita en Lifestyle & Hormones zijn ieder zelf verantwoordelijk voor de gegevens die zij verwerken. Voor de (medische) intake, medicatie en begeleiding door Aevita geldt de privacyverklaring van Aevita.

- Wij delen geen gegevens met Aevita en ontvangen geen gegevens van Aevita over jou (zoals gezondheidsgegevens of voortgang), tenzij je daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven. Je kunt die toestemming altijd intrekken.
- Voor de administratieve afhandeling van de samenwerking kan Aevita ons laten weten dat iemand via onze doorverwijzing bij Aevita is gestart. Daarbij worden geen medische gegevens gedeeld.

6. Hoe lang bewaren wij je gegevens?

We bewaren je gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor we ze hebben verzameld, of zo lang als de wet ons verplicht.

Gegevens	Bewaartermijn
Dossier dieetadvisering (inclusief gezondheidsgegevens)	20 jaar na de laatste wijziging in het dossier (WGBO), of langer als dat voor een goede zorgverlening nodig is

Gegevens	Bewaartermijn
Facturen, betaal- en bestelgegevens	7 jaar (fiscale bewaarplicht)
Voortgangsgegevens in het online platform (niet zijnde dossier)	Tot uiterlijk 1 jaar na afloop van je toegang tot het programma
Opnames van online (groeps)sessies	Uiterlijk tot het einde van de toegangsperiode van het programma
Nieuwsbrief en gratis weggevers (naam, e-mail)	Tot je je afmeldt; daarna verwijderen we je gegevens binnen 3 maanden
Vragen via e-mail, contactformulier of social media (zonder overeenkomst)	Maximaal 1 jaar na het laatste contact
Klachten	Maximaal 2 jaar na afhandeling, of zo lang als de wet voorschrijft
Toestemming voor reviews en foto's	Tot je je toestemming intrekt
Cookies	Zie hoofdstuk 13

7. Met wie delen wij je gegevens?

Wij verkopen je gegevens nooit aan anderen. We delen je gegevens alleen als dat nodig is voor onze dienstverlening, als je daarvoor toestemming hebt gegeven of als de wet ons dat verplicht.

Verwerkers

Voor een deel van ons werk gebruiken we externe dienstverleners die in onze opdracht gegevens verwerken (verwerkers). Met deze partijen sluiten we een verwerkersovereenkomst, zodat zij je gegevens net zo zorgvuldig behandelen als wij. Het gaat onder meer om:

Dienstverlener	Waarvoor
Kajabi	Online platform en community voor onze programma's
WebinarGeek	Online sessies, masterclasses en webinars
MailBlue en Mailchimp	Versturen van (geautomatiseerde) e-mails en de nieuwsbrief
Microsoft (Outlook / Microsoft 365)	E-mail en bestandsopslag
Mollie	Betalingen en automatische incasso
e-Boekhouden.nl	Boekhouding en facturatie
PostNL	Verzending van fysieke producten
Hostingpartij en websitebeheerder	Hosting en beheer van de website en webshop
Google (Analytics) en Meta	Websitestatistieken en advertenties (alleen na toestemming voor cookies, zie hoofdstuk 13)

Andere partijen

- **Je huisarts, verwijzer of andere zorgverleners:** alleen met jouw toestemming, bijvoorbeeld voor een verslag of overdracht.

- **Aevita:** alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming (zie hoofdstuk 5).
- **Je werkgever:** als je werkgever je traject betaalt, delen we alleen gegevens (zoals deelname) als je daarvoor toestemming hebt gegeven. Gezondheidsgegevens delen we nooit met je werkgever.
- **Accountant, incassobureau of advocaat:** als dat nodig is voor onze administratie of het innen van een betaling.
- **Klachtenportaal Zorg en Stichting Geschilleninstantie KPZ:** als je een klacht of geschil over de dieetadvisering indient.
- **Instanties die daar wettelijk recht op hebben:** bijvoorbeeld de Belastingdienst of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Je zorgverzekeraar ontvangt geen gegevens van ons: je dient de nota zelf in.

8. Gegevens buiten de Europese Unie

We verwerken je gegevens zo veel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Sommige dienstverleners (zoals Microsoft, Google, Meta en Mailchimp) zijn gevestigd in de Verenigde Staten of kunnen daar gegevens verwerken. Dat gebeurt alleen als er passende waarborgen zijn, zoals certificering onder het EU-VS Data Privacy Framework of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Gezondheidsgegevens slaan we op in systemen die daarvoor geschikt zijn.

9. Nieuwsbrief, gratis weggevers en e-mails

- Als je een aankoop doet of je aanmeldt voor een traject, ontvang je (geautomatiseerde) e-mails met de informatie die je nodig hebt, zoals je bevestiging, toegangsgegevens en afspraakherinneringen.
- Als je een gratis weggever aanvraagt (zoals het PCOS Keuze Kompas of een gratis masterclass), gebruiken we je naam en e-mailadres om je de weggever te sturen. Je ontvangt alleen onze nieuwsbrief als je daarvoor toestemming geeft.
- Ben je klant, dan kunnen we je e-mails sturen over vergelijkbare producten en diensten. Je kunt je daarvoor altijd afmelden.
- Onderaan iedere nieuwsbrief en commerciële e-mail staat een afmeldlink. Je kunt je ook afmelden via info@lifestyleandhormones.com.

10. Reviews, ervaringen en foto's

We plaatsen je review, ervaring, resultaten of (voor-en-na-)foto's alleen op onze website of social media als je daarvoor vooraf uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven. Je kunt die toestemming altijd intrekken; we verwijderen de inhoud dan zo snel mogelijk van onze eigen kanalen.

11. Online platform, community en sessies

- In ons online platform en de community kunnen andere deelnemers zien wat je daar zelf deelt. Deel daar dus geen informatie die je niet met de groep wilt delen.
- We nemen online (groeps)sessies alleen op als we dat vooraf hebben gemeld. Je kunt dan je camera uitzetten en je naam aanpassen.
- Deelnemers mogen geen opnames, foto's of schermafbeeldingen maken van sessies of van berichten van andere deelnemers.
- Stuur gevoelige gezondheidsinformatie bij voorkeur via het beveiligde platform en niet via social media of WhatsApp.

12. Social media

Als je ons een bericht stuurt via Instagram, Facebook, LinkedIn of TikTok, verwerken wij je gebruikersnaam en de inhoud van je bericht om je vraag te beantwoorden. Ook het social-mediaplatform zelf verwerkt die gegevens; daarvoor geldt de privacyverklaring van dat platform. Voor een persoonlijk advies of intake vragen we je om over te stappen op e-mail of ons platform.

13. Cookies

Onze website gebruikt cookies. Dat zijn kleine tekstbestanden die bij je bezoek op je apparaat worden opgeslagen.

- **Functionele cookies** zijn nodig om de website en webshop goed te laten werken, bijvoorbeeld om je winkelmandje of je cookie-instellingen te onthouden. Hiervoor vragen we geen toestemming.
- **Analytische cookies (Google Analytics)** gebruiken we om te meten hoe bezoekers onze website gebruiken, zodat we de website kunnen verbeteren. We gebruiken Google Analytics alleen als je daarvoor toestemming geeft.
- **Marketingcookies (Meta-pixel)** gebruiken we om advertenties op Facebook en Instagram te tonen aan mensen die onze website hebben bezocht, en om te meten hoe onze advertenties presteren. Deze cookies plaatsen we alleen als je daarvoor toestemming geeft. Meta is voor een deel van deze verwerking gezamenlijk met ons verantwoordelijk; lees ook de privacyverklaring van Meta.

Bij je eerste bezoek vragen we via een cookiebanner of je analytische en marketingcookies accepteert. Weigeren is net zo eenvoudig als accepteren. Als je verder surft zonder een keuze te maken, geldt dat niet als toestemming. Je kunt je keuze altijd wijzigen via de link 'Cookie-instellingen' onderaan de website. Je kunt cookies ook verwijderen via de instellingen van je browser.

Cookie	Doel	Bewaartermijn
Functionele cookies (website/CMS)	Werking van de website en webshop, onthouden van cookie-instellingen	Sessie tot maximaal 1 jaar
Google Analytics (_ga, _ga_*)	Websitestatistieken	Maximaal 2 jaar
Meta-pixel (_fbp)	Advertenties en advertentiemetingen	Maximaal 90 dagen

14. Beveiliging

We nemen passende technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en onbevoegde toegang. We gebruiken bijvoorbeeld beveiligde verbindingen (https), tweestapsverificatie, sterke wachtwoorden en toegangsbeperkingen, en werken alleen met betrouwbare dienstverleners. Als er toch iets misgaat met je gegevens (een datalek), melden we dat waar nodig bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeren we jou als het lek voor jou grote gevolgen kan hebben.

Heb je de indruk dat je gegevens niet goed beveiligd zijn of dat er sprake is van misbruik? Neem dan direct contact met ons op via info@lifestyleandhormones.com of 06 58 89 91 52.

15. Jouw rechten

Je hebt de volgende rechten:

- **Recht op inzage:** je kunt opvragen welke gegevens we van je hebben.
- **Recht op correctie:** je kunt onjuiste gegevens laten aanpassen of aanvullen.
- **Recht op verwijdering:** je kunt vragen je gegevens te wissen, tenzij we ze wettelijk moeten bewaren (zoals je dossier of facturen).
- **Recht op beperking:** je kunt vragen de verwerking tijdelijk te beperken.
- **Recht op overdraagbaarheid:** je kunt je gegevens in een gangbaar digitaal formaat opvragen of laten doorsturen naar een andere partij.
- **Recht van bezwaar:** je kunt bezwaar maken tegen verwerking op basis van ons gerechtvaardigd belang, en altijd tegen direct marketing.
- **Recht om toestemming in te trekken:** als we gegevens verwerken op basis van je toestemming.

Stuur je verzoek naar info@lifestyleandhormones.com. We reageren zo snel mogelijk en uiterlijk binnen één maand. Bij ingewikkelde verzoeken kan die termijn met twee maanden worden verlengd; dat laten we je dan binnen de eerste maand weten. Om zeker te weten dat het verzoek van jou komt, kunnen we je vragen je identiteit aan te tonen, bijvoorbeeld door het verzoek te sturen vanaf het e-mailadres dat bij ons bekend is. Stuur ons geen kopie van je identiteitsbewijs, tenzij we daar specifiek om vragen.

16. Klacht indienen

Ben je niet tevreden over hoe we met je gegevens omgaan? Laat het ons weten via info@lifestyleandhormones.com, dan zoeken we samen naar een oplossing. Je hebt daarnaast altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

17. Minderjarigen

Onze diensten zijn bedoeld voor volwassenen. Is iemand jonger dan 16 jaar, dan verwerken we alleen gegevens met toestemming van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger. Voor dieetadvisering aan jongeren gelden de regels van de WGBO.

18. Wijzigingen

We kunnen deze privacyverklaring aanpassen, bijvoorbeeld als onze diensten of de wet veranderen. De meest actuele versie staat altijd op onze website. Bij belangrijke wijzigingen informeren we klanten per e-mail. Deze versie is van september 2026 en vervangt de privacyverklaring uit 2024.