

Privacyverklaring Begrepen Klachten

In deze privacyverklaring geef ik (Marlies van Hemert) u informatie hoe mijn onderneming (Begrepen Klachten) omgaat met uw persoonlijke gegevens, die ik in het kader van mijn werkzaamheden ga ontvangen. Mocht u vragen hebben of uw rechten willen uitoefenen dan kunt u contact opnemen middels onderstaande contactgegevens.

CONTACTGEGEVENS

Telefoonnummer: 06 -30 97 67 04

E-mailadres: info@begrepenklachten.nl

VOOR WIE GELDT DEZE PRIVACYVERKLARING?

Deze privacyverklaring geldt voor al mijn cliënten. Daarnaast is deze privacyverklaring van toepassing wanneer u mijn website bezoekt, een voormalige cliënt bent, cliënt wil worden of wilde worden maar dit uiteindelijk niet is gebeurd.

UW PERSOONSGEGEVENS

Om de zorg te kunnen verlenen die bij uw situatie past, ga ik met u in gesprek. In dit gesprek stel ik u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw gezondheidssituatie, medicijngebruik, zorgbehoefte en andere hulpvragen, ten behoeve van de gewenste zorg

Persoonsgegevens

Daarnaast registreer ik een aantal persoonsgegevens, waaronder:

- * naam
- * adres
- * geboortedatum
- * rekeningnummer
- * telefoonnummer
- * e-mailadres

DOSSIER

Indien u bij mij een zorgtraject voor onbepaalde tijd aangaat, worden gegevens vastgelegd in uw dossier. Ik ben verplicht dit dossier aan te leggen om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen. Ik zal u bij aanvang van het traject een overeenkomst overhandigen en u wijzen op deze privacyverklaring. Indien u geen overeenkomst aangaat, dan worden uw persoonlijke gegevens 6 maanden na ontvangst verwijderd.

TOESTEMMING

Uw persoonsgegevens mogen door mij niet zomaar worden verwerkt, hier heb ik een legitieme grondslag voor nodig. Vaak vloeit dit voort uit de behandelovereenkomst of een wettelijke verplichting. Soms is dit gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken. Voor minderjarigen van 12 tot 16 jaar, vraag ik toestemming van zowel de minderjarige als de ouder/voogd/wettelijk vertegenwoordiger.

ZORGVULDIG

Met de gegevens die ik van u ontvang, ga ik zorgvuldig om. Ik heb technische en organisatorische maatregelen genomen uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en ongewenste openbaarmaking. Om te voldoen aan mijn verantwoordingsplicht houd ik registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

Beroepsgeheim

Als zorgaanbieder heb ik een beroepsgeheim, op grond waarvan in de basis niets mag worden doorgegeven aan derden.

Er bestaan situaties waarin het beroepsgeheim kan worden doorbroken, zoals bij suïcidegevaar of

vermoedens van (kinder)mishandeling of huiselijk geweld. Ik handel dan conform de richtlijnen van de beroepsgroep en wettelijke regelingen zoals de Wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>.

HOE GEBRUIK IK DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?

Ik gebruik de gegevens die ik van u krijg om mij een beeld te vormen van uw gezondheidssituatie en om u zo goed mogelijk de zorg te verlenen die u wenst of nodig heeft. Ik geef de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan mij gegeven opdracht om bepaalde zorgtaken voor u te verrichten. Ik geef alleen de gegevens aan deze derden door voor zover u toestemming heeft gegeven.

Concreet kan ik uw persoonsgegevens onder andere verwerken in de volgende situaties:

Contact

Ik kan u bellen of emailen als dat nodig is om diensten te kunnen uitvoeren. Ook is het mogelijk dat ik deze gegevens gebruik om u te informeren over wijzigingen van diensten.

Betaling

Ik gebruik uw gegevens om u een factuur te sturen voor de behandeling. Op de factuur staan uw NAW-gegevens en een specificatie van de behandeling. Deze facturen bewaar ik voor mijn debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen gegevens worden gedeeld met derden voor incasso.

Melden van incidenten

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens (of ik vermoed dat dit zo is) en dit voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan breng ik u zo snel mogelijk op de hoogte. In sommige situaties moet een incident gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verwerker

Het kan noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden, zoals een ICT-leverancier of een administratiekantoor. Indien deze derde zich kwalificeert als een verwerker, dan sluit ik een verwerkersovereenkomst af met deze partij zodat uw privacy beschermd is.

HOE LANG BEWAAR IK UW GEGEVENS?

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving. Zorgaanbieders zijn op basis van de WGBO verplicht om medische dossiers 20 jaar te bewaren te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit (of indien dit in het belang is van een ander). Als deze termijn is verstreken zullen uw gegevens worden vernietigd. Voor gegevens waarop de WGBO niet van toepassing is, geldt in beginsel dat uw gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk tenzij voor deze gegevens een afwijkende wettelijke bewaartermijn geldt.

Opslag

Het dossier wordt opgeslagen in een met wachtwoord beveiligde computer. Eventuele papieren documenten en stukken worden bewaard in een afsluitbare kast.

Wat zijn uw rechten?

Als cliënt bepaalt u welke gegevens ik wel of niet van u ontvang. U heeft het recht om de gegevens in te zien, aan te passen, of te verwijderen. Als u meer informatie wenst over de beveiliging van uw persoonsgegevens, of als u een verzoek tot inzage, aanpassing of verwijdering wilt indienen, neem dan contact op via het contactformulier of email. U heeft het recht om mij bepaalde gegevensverwerking te ontfen. Ten slotte heeft u het recht op dataportabiliteit: U kunt een verzoek doen om jouw gegevens aan jouw over te dragen in een veelgebruikt formaat.

ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

Email

Ik adviseer u om geen persoonlijke gegevens te sturen via email. Mocht ik van u gegevens nodig hebben, dan zal ik dit via beveiligde mail aan u vragen. Ik maak hiervoor gebruik van Protonmail.

Wanneer u toch persoonlijke gegevens stuurt, dan wordt uw e-mail met persoonlijke inhoud opgeslagen in uw beveiligde dossier, en uit het mailprogramma (ook online) verwijderd.

Website

Als u het contactformulier of een reactie op mijn website invult, dan worden de door u gestuurde gegevens bewaard zolang als naar de aard van het formulier wenselijk is. Wilt u uw geplaatste reactie laten verwijderen van de site, neem dan contact met mij op.

Voor mijn website wordt gehost door Jouwweb. De website bevat een veilige HTTPS-verbinding met SSL certificaat en er zijn andere maatregelen genomen om te voldoen aan de AVG/GDPR. Jouwweb zorgt ervoor dat Google Analytics alleen gebruikmaakt van anonieme ip-adressen. Op jouwweb.nl/privacy vindt u een privacyverklaring van Jouwweb.

Vragenlijst

De vragenlijst op de site is anoniem, gegevens zijn niet te koppelen aan een persoon, Gegevens worden alleen verzameld na akkoord van de respondent. Ik verzamel de gegevens om ervaringen in het algemeen in kaart te brengen en ik gebruik ze om patiënten zo goed mogelijk te ondersteunen en ze eventueel te verwijzen naar andere zorgverleners. Gegevens van respondenten worden minstens 5 jaar bewaard, of zo lang noodzakelijk. Namen of herleidbare gegevens van zorgverleners of zorgcentra worden niet openbaar gepubliceerd.

Websites van derden

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links of sociale knoppen met mijn website zijn verbonden. Ik kan niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Ik raad u aan de privacyverklaring van deze websites te lezen voordat u van deze websites gebruikmaakt.

Cookies

Op mijn website maak ik gebruik van cookies. Deze cookies worden gebruikt om mijn website beter te laten functioneren en het gebruik van mijn website te kunnen analyseren. Wanneer u gebruik maakt van mijn website, wordt om uw toestemming gevraagd. Wanneer ik u op mijn website om gegevens vraag, is dat om een vraag goed te kunnen beantwoorden of omdat u zich aanmeldt voor een specifieke dienst of service. Deze gegevens gebruik ik alleen intern en worden niet gedeeld met derden.

Online contact

Indien gewenst is contact mogelijk via Signal of via Whatsapp, afhankelijk van uw voorkeur. Hier gelden de daarop van toepassing zijnde privacy voorwaarden, waarmee u als gebruikers instemt voor gebruik.

Voor online videobellen maak ik gebruik van Jitsi via de servers van het Nederlandse VC4all.nl. Dit is een veilig en eenvoudig alternatief voor andere aanbieders van videobellen. U kunt hierover meer lezen op <https://vc4all.nl/privacy/>. Het is bruikbaar zonder account, op zowel desktop als mobiel.

WIJZIGING VAN DEZE PRIVACYVERKLARING

Ik behoud mij het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze verklaring. Wanneer u deze privacyverklaring regelmatig raadpleegt, bent u van deze wijzigingen op de hoogte.

HEEFT U VRAGEN OF KLACHTEN?

Heeft u vragen over de wijze waarop ik omga met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met mij op. Ik zal mijn best doen uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.