

NUL
Z 2060 1001
E Werktperfect ambulante begeleiding
S

Privacy, klachtenregeling en cookies

Privacyreglement

Met dit privacyreglement laat Werktperfect Ambulante Begeleiding zien op welke manier het dagelijks omgaat met persoonsgegevens en privacy en wat er wettelijk wel en niet verantwoord is. Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de cliënt en de zorgaanbieder en staat daarmee hoog op de agenda. Zorgaanbieders zijn verplicht om zorgvuldig en veilig, proportioneel en vertrouwelijk om te gaan met het verzamelen, bewaren en beheren van persoonsgegevens van cliënten. Goed en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is een dagelijkse bezigheid. Het beschermen van de privacy is complex, en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, de decentralisaties en nieuwe Europese wetgeving. Daarom is het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop Werktperfect Ambulante Begeleiding met persoonsgegevens omgaat en de privacy waarborgt.

1. Wetgeving en definities

In de AVG worden een aantal begrippen gebruikt (artikel 4, AVG). Ter verduidelijking staat hieronder een uitleg van de begrippen:

Persoonsgegevens:

Alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen. Het gaat hierbij niet alleen om vertrouwelijke gegevens, zoals over iemands gezondheid, maar om ieder gegeven dat te herleiden is tot een bepaald persoon (bijvoorbeeld: naam, adres, geboortedatum). Naast gewone persoonsgegevens kent de wet ook bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die bijvoorbeeld gaan over gevoelige onderwerpen, zoals etnische achtergrond, politieke voorkeuren of het burgerservicenummer (BSN).

Gegevens over gezondheid:

Persoonsgegevens die de geestelijke of lichamelijke gezondheid van een persoon betreffen.

Bestand:

Iedere gestructureerde verzameling van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk is.

Betrokkene:

De persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt.

Verwerker:

De persoon of organisatie die de persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een andere persoon of organisatie.

Ontvanger:

De persoon of organisatie aan wie of waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt.

Verwerkingsverantwoordelijke:

Een persoon of instantie die alleen, of samen met een ander, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Verwerking:

Een verwerking is alles wat je, al dan niet geautomatiseerd, met een persoonsgegeven doet, zoals: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, en wissen of vernietigen.

Toestemming:

Een verklaring of ondubbelzinnige actieve handeling, waarmee betrokkene de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens aanvaardt.

2. Reikwijdte

Het reglement is van toepassing op alle geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens, alsook de verwerkingen van persoonsgegevens die in een bestand zijn

opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen door alle eventuele medewerkers van Werktp perfect Ambulante Begeleiding. Oftewel, op alle verwerkingen die binnen Werktp perfect Ambulante Begeleiding plaatsvinden.

3. Verantwoordelijke

De eigenaar van Werktp perfect Ambulante Begeleiding is verantwoordelijk voor de verwerkingen die door of namens Werktp perfect Ambulante Begeleiding worden uitgevoerd.

4. Verwerkingen (Artikel 4, AVG)

De verwerking van persoonsgegevens is elke handeling of elk geheel van handelingen met persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen. In de AVG valt onder een verwerking:

- Verzamelen, vastleggen, ordenen en structureren
- Bewaren, bijwerken en wijzigen
- Opvragen, raadplegen en gebruiken
- Verstrekken door middel van doorzending
- Verspreiding of enige andere vorm van ter beschikking stellen
- Samenbrengen, met elkaar in verband brengen
- Afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens

Doeleinden (Artikel 5, AVG)

Volgens de wet mogen persoonsgegevens alleen verzameld worden als daarvoor een doel is vastgesteld. Het doel moet uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De gegevens mogen niet voor andere doelen verwerkt worden. Voor de uitvoering van sommige wetten, zoals bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet, zijn de doelen voor het verwerken in de wet al vastgelegd, net als de persoonsgegevens die gevraagd en verwerkt mogen worden.

Doeleinden cliënten:

De doeleinden van de persoonsregistratie waarop dit reglement van toepassing is, zijn:

- Een goede uitvoering van de zorg-, hulp- en dienstverlening die door de organisatie wordt verleend;
- Het vastleggen en beschikbaar stellen van gegevens ten behoeve van een doelmatig beleid en beheer van de organisatie;
- Het stimuleren van een permanente vorm van kwaliteitscontrole;
- Het financieel afhandelen van de geboden zorg aan de cliënt met de cliënt, dan wel met diens zorgverzekeraar;
- Het verantwoorden van de organisatie aan de ziektekostenverzekeraars en aan de overheid conform dit reglement, de van kracht zijnde wettelijke verplichtingen;
- Het evalueren en onderzoeken van de zorg-, hulp- en dienstverlening en arbeidsontwikkelingen.

Werktperfect Ambulante Begeleiding zal geen persoonsgegevens verwerken voor andere doeleinden dan hierboven genoemd.

Rechtmatige grondslag (artikel 6, AVG)

De wet zegt dat er voor elke verwerking van persoonsgegevens een rechtmatige grondslag uit de wet van toepassing moet zijn. Dat betekent dat de verwerking alleen mag plaatsvinden:

- Wanneer de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de specifieke verwerking
- Voor de uitvoering van een overeenkomst waarvan de betrokkene onderdeel is
- Om een verplichting na te komen die in de wet staat
- Om een ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene te bestrijden
- Voor de goede vervulling van een taak van algemeen belang
- Voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang

Wijze van verwerking

De hoofdregel van de verwerking van persoonsgegevens is dat het alleen toegestaan is in overeenstemming met de wet, en op een zorgvuldige wijze. Persoonsgegevens worden zoveel

mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf. De wet gaat uit van subsidiariteit. Dit betekent dat verwerking alleen is toegestaan wanneer het doel niet op een andere manier kan worden bereikt. In de wet wordt ook gesproken over proportionaliteit. Dit betekent dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als dit in verhouding staat tot het doel. Wanneer met geen of minder (belastende) persoonsgegevens hetzelfde doel kan worden bereikt, moet daar altijd voor gekozen worden. Werktp perfect Ambulante Begeleiding zorgt ervoor dat de persoonsgegevens kloppen en volledig zijn voordat ze verwerkt worden. Deze gegevens worden alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht. Daarnaast beveiligd Werktp perfect Ambulante Begeleiding alle persoonsgegevens. Dit moet voorkomen dat de persoonsgegevens kunnen worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. De persoonsregistratie(s) kan/kunnen ten hoogste de volgende gegevenscategorieën bevatten:

- Personalia/identificatiegegevens
- Financiële/administratieve gegevens
- Gezondheidsgegevens

5. Transparantie en communicatie

Informatieplicht (artikel 13, 14, AVG)

Werktp perfect Ambulante Begeleiding informeert de betrokkenen tijdens het intakegesprek dat er persoonsgegevens worden geregistreerd en over het bestaan van het privacyreglement. De betrokkenen kunnen een exemplaar van het privacyreglement opvragen. Daarnaast is het privacyreglement digitaal beschikbaar via de website van Werktp perfect Ambulante Begeleiding. (www.werktp perfect.nu)

Verstrekking van gegevens van betrokkenen

Buiten Werktp perfect Ambulante Begeleiding kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt, voor zover dat voor de taakuitoefening noodzakelijk is, aan:

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de actuele zorg- of hulpverlening aan de betrokkene, tenzij laatstgenoemde kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben;
- Aan organen genoemd in de Zvw, Wlz, WMO, aan het ministerie van VWS en aan de Dienst Justitiële Inrichtingen, ten behoeve van de financiering van de hulpverlening;

- Aan ziektekostenverzekeraars;
- Veilig Thuis, indien er sprake is van vermoedens van kindermishandeling en van vermoedens van huiselijk geweld waarbij alleen meerderjarigen zijn betrokken,

Verwijdering (Artikel 5, AVG)

Werktprefect Ambulante Begeleiding bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van haar taken, of zoals is vastgelegd in de Archiefwet. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel, worden deze zo snel mogelijk verwijderd. Dit houdt in dat deze gegevens vernietigd worden, of zo worden aangepast dat de informatie niet meer gebruikt kan worden om iemand te identificeren.

Bewaartermijn cliëntgegevens

De bewaartermijn voor persoonsgegevens van cliënt is in beginsel twintig jaren (Wgbo/Jeugdwet/Veilig Thuis) of vijftien jaren (WMO), te rekenen vanaf de datum van de laatste verwerking, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Recht op informatie:

Betrokkenen hebben het recht om aan Werktprefect Ambulante Begeleiding te vragen of zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt.

Inzagerecht:

Betrokkenen hebben de mogelijkheid om te controleren of, en op welke manier, zijn/haar gegevens worden verwerkt.

Correctierecht:

Als duidelijk wordt dat de gegevens niet kloppen, kan de betrokkene een verzoek indienen bij Werktprefect Ambulante Begeleiding om dit te corrigeren.

Recht van verzet:

Betrokkenen hebben het recht aan Werktprefect Ambulante Begeleiding te vragen om hun persoonsgegevens niet meer te verwerken.

Recht op bezwaar:

Betrokkenen hebben het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens Werktp perfect Ambulante Begeleiding zal hieraan voldoen, tenzij er gerechtvaardigde belangen zijn voor de verwerking.

Indienen van verzoek

Om gebruik te maken van zijn/haar rechten kan de betrokkene een verzoek indienen. Dit verzoek kan zowel schriftelijk als via de e-mail ingediend worden. Werktp perfect Ambulante Begeleiding heeft vier weken de tijd, vanaf de ontvangst van het verzoek, om te beoordelen of het verzoek gerechtvaardigd is. Binnen vier weken zal Werktp perfect Ambulante Begeleiding laten weten wat er met het verzoek gaat gebeuren. Als het verzoek niet wordt opgevolgd, is er de mogelijkheid om bezwaar te maken bij Werktp perfect Ambulante Begeleiding, of een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Aan de hand van een verzoek kan Werktp perfect Ambulante Begeleiding aanvullende informatie opvragen om zeker te zijn van de identiteit van de betrokkene. Wanneer er sprake is van het overhandigen van een dossier, wordt de ontvangende partij gevraagd hiervoor te tekenen.

6. Gegevensbescherming van Werktp perfect Ambulante Begeleiding

Beveiliging (Artikel 32, AVG)

Werktp perfect Ambulante Begeleiding treft passende technische en organisatorische maatregelen om het verlies van gegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan, zoals:

- Het pseudonimiseren en versleutelen van persoonsgegevens (extern mailverkeer via Zivver of Proton)
- Het toekennen van individuele gebruikersrechten door middel van persoonsgebonden wachtwoorden en het voeren van een wachtwoordbeleid;
- Het opslaan van documenten in de cloud en het maken van een dagelijkse back-up van automatiseringsprogramma's;
- Het achter slot en grendel bewaren van persoonsgegevens (afsluitbare archiefkast).

Datalekken (Artikel 33, 34, AVG)

We spreken van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, maar ook wanneer persoonsgegevens tijdelijk niet beschikbaar zijn, zoals bij een internetstoring. Wanneer er een datalek is plaatsgevonden, meldt Werktp perfect Ambulante Begeleiding dit zonder onredelijke vertraging, uiterlijk 72 uur nadat er kennis van de inbreuk is genomen aan de AP. Als dit later dan 72 uur is, wordt er een motivering voor de vertraging bij de melding gevoegd. Het kan zijn dat de inbreuk een hoog risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. In dit geval meldt Werktp perfect Ambulante Begeleiding dit aan de betrokkenen in eenvoudige en duidelijke taal. Om toekomstige datalekken te voorkomen, worden bestaande datalekken geëvalueerd.

Als Werktp perfect Ambulante Begeleiding een wettelijke verplichting niet nakomt, kan de betrokkene een klacht indienen. Deze zal via de klachtenregeling van Werktp perfect Ambulante Begeleiding worden behandeld. Voor de behandeling van klachten is Werktp perfect Ambulante Begeleiding aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Zie hierna

Klachtenregeling

Alle personen die voor of namens Werktp perfect Ambulante Begeleiding werkzaam zijn, zetten zich voortdurend in om hun werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het voorkomen dat u zich als cliënt niet correct behandeld voelt. Bijvoorbeeld omdat een persoonlijke begeleider niet zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens is omgegaan, of omdat er in uw ogen te weinig met u is gecommuniceerd. Volgens de wet (Wkkgz) moet Werktp perfect Ambulante Begeleiding een klachtenregeling voor cliënten hebben. In onze klachtenregeling staat hoe Werktp perfect een klacht behandelt.

Het indienen van een klacht

Voelt u zich niet correct behandeld door uw persoonlijke begeleider? Vaak helpt het al als u met hem of haar hierover openlijk praat. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met verantwoordelijke persoon van Werktp perfect. Werktp perfect Ambulante Begeleiding vindt het erg belangrijk dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld, omdat we graag willen dat u tevreden bent over de begeleiding die wij bieden. Door een klacht in te dienen en in gesprek te gaan met de verantwoordelijke persoon, kunnen we samen met u bekijken hoe wij onze begeleiding kunnen verbeteren.

Verantwoordelijke persoon

Werktp perfect Ambulante Begeleiding is een eenmansbedrijf. Het is echter niet uitgesloten dat Werktp perfect gebruik zal maken van de diensten van andere professionals. Bijvoorbeeld in het geval van vervanging en/of uitbreiding van de diensten. Vooralsnog maakt Werktp perfect niet gebruik van een vertrouwenspersoon. De verantwoordelijke persoon bij Werktp perfect is Sybren Dijkstra (0620601001 / werktperfect@tuta.com)

Hoe kunt u een klacht indienen?

Werktp perfect Ambulante Begeleiding is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Wanneer u een klacht wilt indienen, kunt u contact opnemen via telefoonnummer 0228-322205. U kunt ook een brief schrijven of een mail sturen naar: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 2601AD Enkhuizen, info@klachtenportaalzorg.nl.

In uw brief of e-mail legt u uit waarom u de klacht wilt indienen. Verder beschrijft u waar de klacht over gaat, over wie u klaagt, wat er precies is gebeurd en wanneer en waar dit was. Als de klacht volledig en duidelijk is, kan de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen. Aan het indienen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Werktp perfect Ambulante Begeleiding komt binnen een termijn van zes weken met een oordeel over de klacht. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.

Ondersteuning bij het indienen van uw klacht

Wanneer u niet tevreden bent met het oordeel van Werktp perfect of klachtenfunctionaris, kunt u de klacht in behandeling laten nemen door de wettelijk erkende Stichting Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg. Deze onafhankelijke stichting is opgericht om geschillen te beslechten, wanneer zorgaanbieder en cliënt niet samen tot een oplossing komen.

Vertrouwenspersoon

Werktp perfect Ambulante Begeleiding faciliteert zorgverlening aan cliënten met psychiatrische problemen en werkt hiertoe samen met professionele begeleiders. Uitgangspunt hierbij is dat cliënten tevreden zijn over de geboden zorg en begeleiding. Toch kan het gebeuren dat een cliënt daarover niet te spreken is, of iets wil aankaarten.

U kunt hierbij denken aan seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of pesten. De cliënt kan dit altijd onder de aandacht brengen van haar of zijn begeleider, of de leiding van Werktp perfect. Maar soms kan het voor de cliënt moeilijk zijn om de melding rechtstreeks bij hen neer te

leggen. In dat geval kan een cliënt terecht bij de vertrouwenspersoon van Werktperfect Ambulante Begeleiding.

Een vertrouwenspersoon kan een cliënt helpen door goed te luisteren of mee te denken. Of om een cliënt te informeren of adviseren, of ondersteuning te bieden. En om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. De vertrouwenspersoon staat in dat proces naast degene die de melding doet.

De vertrouwenspersoon van Werktperfect Ambulante Begeleiding is een ervaren professional in de zorg. Zij gaat vertrouwelijk om met informatie en handelt uitsluitend met medeweten en instemming van de betreffende cliënt. Zij werkt geheel onafhankelijk van de leiding van Werktperfect Ambulante Begeleiding, maar ook van [Klachtenportaal Zorg](#), waarbij Werktperfect is aangesloten. De cliënt behoudt in alle gevallen zelf de regie over de situatie. Samen met de cliënt probeert de vertrouwenspersoon het signaleerde probleem op te lossen. Hiermee kunnen klachten en juridische procedures worden voorkomen.

Cookies,

Werktperfect gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

