

Privacyverklaring Stichting Begrepen Klachten

In deze privacyverklaring geven wij vanuit Stichting begrepen Klachten u informatie hoe onze organisatie omgaat met uw persoonlijke gegevens, die wij in het kader van onze werkzaamheden gaan ontvangen.

Mocht u vragen hebben of uw rechten willen uitoefenen dan kunt u contact opnemen middels onderstaande contactgegevens.

Telefoonnummer: 06 -30 97 67 04

E-mailadres: info@begrepenklachten.nl

Voor wie geldt deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring geldt voor onze patiënten. Daarnaast is deze privacyverklaring van toepassing wanneer u onze website bezoekt, een voormalige patiënt bent, patiënt wil worden of wilde worden maar dit uiteindelijk niet is gebeurd.

Uw persoonsgegevens

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

Persoonsgegevens

Daarnaast registreren wij een aantal persoonsgegevens, waaronder:

- * naam
- * adres
- * geboortedatum
- * rekeningnummer
- * telefoonnummer
- * e-mailadres
- * BSN nummer
- * gegevens huisarts

Dossier

Indien u bij Stichting Begrepen Klachten een zorgtraject voor onbepaalde tijd aangaat, worden gegevens vastgelegd in uw dossier.

Wij zijn verplicht dit dossier aan te leggen om de kwaliteit van (toekomstige) zorg te waarborgen. Wij zullen 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 ons niet zomaar worden verwerkt, hier hebben wij 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.

Zorgvuldig

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en ongewenste openbaarmaking. Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

Beroepsgeheim

Als zorgaanbieder hebben wij 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 suicidegevaar of vermoedens van (kinder)mishandeling of huiselijk geweld. Wij handelen 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 gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een beeld te vormen van uw gezondheidssituatie en om u zo goed mogelijk de zorg te verlenen die u wenst of nodig heeft. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde zorgtaken voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover u toestemming heeft gegeven via de getekende overeenkomst tussen u en Stichting Begrepen Klachten.

Concreet kunnen wij uw persoonsgegevens onder andere verwerken in de volgende situaties:

Contact

Wij kunnen u bellen of e-mailen als dat nodig is om diensten te kunnen uitvoeren. Ook is het mogelijk dat wij deze gegevens gebruik om u te informeren over wijzigingen van diensten.

Betaling

Wij gebruiken 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 bewaren wij voor de 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 wij vermoeden dat dit zo is) en dit voor u mogelijk een hoog risico inhoudt op uw rechten en vrijheden, dan brengen wij 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 sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij zodat uw privacy beschermd is.

Zorgverleners en vrijwilligers hebben een samenwerkingsovereenkomst met de Stichting getekend waarin hun taakomschrijving is opgenomen. Zij hebben ook een geheimhoudingsplicht en tekenen daarvoor.

Enkel de zorgverleners die betrokken zijn bij de patiënt en hun supervisors zijn op de hoogte van het dossier van de patiënt. Anderen hebben geen toestemming om het dossier te bekijken. Op het dossier is een logfunctionaliteit van toepassing.

Patiënt cases kunnen wel anoniem besproken worden in het gehele team van zorgverleners.

Vrijwilligers die op de taak geschoold zijn en een geheimhouding hebben ondertekend, kunnen betrokken worden bij ondersteuning bij dossieronderzoek en ondersteuning van psychosociale en praktische begeleiding.

Momenteel hebben we verwerkingsovereenkomsten afgesloten met

- MijnDiAd (praktijksoftware, toegankelijk via 2-staps verificatie)
- E-boekhouden.nl (boekhoudprogramma)
- Bunq bank (bank)
- Jouwweb (website)
- La Posta (software voor nieuwsbrief)
- Microsoft Office (oa email Microsoft outlook, online videobellen Microsoft teams, cloudopslag Microsoft Onedrive, toegankelijk via 2-staps verificatie)
- Siilo (beveiligde gegevens uitwisseling met artsen)

Hoe lang bewaren wij 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 wij wel of niet van u ontvangen. 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 ons bepaalde gegevensverwerking te ontzeggen. Ten slotte heeft u het recht op data portabiliteit. U kunt een verzoek doen om uw gegevens aan uzelf over te dragen in een veelgebruikt formaat.

Elektronische communicatie

Email

Wij adviseren u om geen persoonlijke gegevens te sturen via email. Mochten wij van u gegevens nodig hebben, dan zullen wij dit via beveiligde mail aan u vragen. Wij maken hiervoor gebruik van MijnDiAd.

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 ons op.

Onze 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. Wij verzamelen de gegevens om ervaringen in het algemeen in kaart te brengen en wij gebruiken 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.

Nieuwsbrief

Voor het verzenden van een externe nieuwsbrief gebruiken we de software van La Posta.

Gegevens verzamelen we via social media en een inschrijfformulier op onze website.

Geïnteresseerden kunnen zich vrijwillig inschrijven voor de nieuwsbrief, we halen hiervoor enkel de noodzakelijke gegevens op. Tevens kan men zich te allen tijde weer uitschrijven.

Websites van derden

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

Cookies

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

Online contact

Indien gewenst is contact mogelijk 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 maken wij gebruik van Microsoft teams. Welke zelf ook voldoet aan de AVG richtlijnen.

Wijziging van deze privacyverklaring

Wij behouden ons 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 wij omgaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen ons best doen om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.