Privacy Statement en Klachtenregelement

**Privacyverklaring wet AVG**

Met ingang van 25 mei 2018 geldt in de gehele EU een nieuwe data- en privacywetgeving, *General Data Protection Regulation (GDPR).* Deze staat in Nederland bekend als *Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Wet Bescherming persoonsgegevens (WBP) komt hiermee te vervallen.*In het kader van de AVG is deze privacyverklaring op de website geplaatst. Wanneer je in deze praktijk een therapie traject aangaat, verklaar je dat je op de hoogte bent van de tekst op deze pagina, en hiermee akkoord gaat.

**AVG in deze praktijk – de hoofdlijnen**

* **In de praktijk** In deze praktijk worden door Sietske diverse persoonsgegevens van je verwerkt. Deze noodzakelijkheid heeft tot doel om de therapeutische behandeling, dossierverplichting en de financiële afhandeling correct te laten verlopen. Er worden in principe géén persoonsgegevens of persoonlijke gegevens voor andere doeleinden dan genoemde verwerkt of uitgewisseld met derden. Je gegevens zijn goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Je gegevens kennen een wettelijke bewaartermijn van 20 jaar.
* **Jij als betrokkene** Je hebt het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van je verwerkt worden. Ook heb je recht op inzage, aanpassing en (gedeeltelijke) verwijdering van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad). Jij bepaalt of en zo ja welke informatie aan derden kan worden doorgegeven

**AVG in deze praktijk – nader uitgewerkt**

1. Je persoonsgegevens in onze administratie.
2. Je persoonlijke gegevens in een dossier.
3. Je persoonlijke gegevens bij betaling van een consult.
4. Je gegevens op de nota.
5. Privacy in de correspondentie.
6. Privacy in de Delftse hout.
7. Beveiliging digitale gegevens.

**1. Je persoonsgegevens in onze administratie**

* Uw persoonsgegevens staan in uw dossier (zie punt 2).
* Een kopie van elke nota wordt opgeslagen in een computer die op een beveiligd netwerk is aangesloten.

**2. Je persoonlijke gegevens in een dossier**

* Wij zijn door de beroepsorganisaties en wetgeving verplicht een registratie en dossier bij te houden van je persoonsgegevens en je persoonlijke gegevens.
* Dit papieren dossier bevat de aantekeningen van elke sessie door Sietske. De handgeschreven werkaantekeningen worden bewaard in een brandkast.
* Je dossier kent een wettelijk bewaartermijn van 20 jaar (vanaf de laatste behandeling).
* Je hebt recht op inzage, aanpassing en (gedeeltelijke) verwijdering van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad en dit past binnen “goed hulpverlenerschap”).
* Sietske valt onder het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim is de plicht om te zwijgen over feiten en gegevens, die bij het uitoefenen van het beroep bekend raken. Het wordt ook wel zwijgplicht genoemd. Slechts pas na je schriftelijke toestemming kunnen bepaalde gegevens met derden gedeeld worden.
* Je bepaalt zelf of het verstandig is of informatie uit het dossier aan derden kan worden doorgegeven. Over de wenselijkheid daarvan kunt u hulp en advies inwinnen bij Sietske.
* Er bestaan situaties waarin het beroepsgeheim kan worden doorbroken. Sinds 2013 zijn alle hulpverleners verplicht de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling te gebruiken.
* Als je klant / opdrachtgever bent of wordt van mij, dan verwerk ik (mogelijk) je persoonsgegevens die een relatie hebben met je functie, zoals bedrijfsnaam, functienaam, adres en woonplaats van bedrijf, telefoonnummer en je mailadres.
* Als je cliënt bent of wordt van mij verwerk ik je persoonsgegevens en in sommige gevallen gegevens over je gezondheidssituatie. Afspraken hierover en omtrent de beveiliging hiervan worden dan met je overeengekomen en vastgelegd in een schriftelijke behandelovereenkomst conform de eisen van de wet WBGO en de AVG.

**3. Je persoonlijke gegevens bij betaling van een consult.**

* Alle betalingen geschieden via de bankrekening van de praktijk.
* Je krijgt een print van de factuur mee na de sessie.
* Op deze factuur staat je naam en adres.

**4. Je gegevens op de nota**

* Wanneer je werkgever de nota betaalt, dan raakt je naam en de datum van de sessie bekend, maar hier geldt dat op de inhoud van de gesprekken beroepsgeheim rust, en dus nooit opvraagbaar is door de betalende partij.

**5. Privacy in de correspondentie**

* E-mails over algemene zaken als datum, bevestiging of wijziging van een afspraak kan je mailen naar info@buitenpsycholoogzilverlinde.nl

**6. Privacy in de Delftse hout.**

* Als wij gaan wandelen in de Delftse hout, dan is het mogelijk dat je een bekende tegenkomt. Wij kunnen samen bespreken hoe wij daar mee om zullen gaan. Ik zal nooit tegen anderen zeggen dat ik je psycholoog ben.
* Zoals eerder vermeld: Sietske valt onder het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim is de plicht om te zwijgen over feiten en gegevens van derden, die iemand bij het uitoefenen van haar beroep te weten is gekomen. Het wordt ook wel zwijgplicht genoemd.
* Soms wordt het beroepsgeheim verbroken. Sinds 2013 zijn alle hulpverleners verplicht de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling te gebruiken.
* Er worden normaal geen geluids- of video opnames van de sessies. Niet door de therapeut, maar ook niet door de cliënt.

**7. Beveiliging digitale gegevens.**

* Mocht een cliënt persoonlijke informatie naar het mailadres hebben verstuurd, dan wordt deze diezelfde dag uit het mailprogramma verwijderd.
* De WiFi verbinding wordt niet gedeeld met cliënten of andere bezoekers. Alle apparatuur (computer, printer) zijn met degelijke wachtwoorden beveiligd.

**Klachtenregelement:**

**Klachten**

Mocht je niet tevreden zijn over de behandeling of ons contact, voel je dan vrij dit met mij te bespreken. Dan kunnen we samen tot een oplossing komen. Mochten we er samen niet uitkomen, dan kun je je wenden tot de [klachtenregeling](https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/) van het NIP. Je kunt een klacht indienen bij Klacht&Company via [nip@klachtencompany.nl](mailto:nip@klachtencompany.nl). Gebruik hiervoor het [klachtenformulier](https://psynip.nl/wp-content/uploads/2022/12/Klachtenformulier-NIP-regeling-blanco-1.docx).

Hieronder volgt het regelement klachten en geschillen van het Nederlands instituut voor psychologen (NIP)

**REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING PSYCHOLOGISCHE ZORG WKKGZ, OPGEZET VANUIT NIP**

Buitenpsycholoog Zilverlinde is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling psychologische zorg Wkkgz, opgezet vanuit NIP.

**Doelstellingen** van deze klachten- en geschillenregeling zijn:

1. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en zorgaanbieder en het komen tot oplossing van binnen deze relatie spelende problemen.
2. Recht doen aan de individuele klager.
3. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de psychische en pedagogische zorg om daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen en om daardoor soortgelijke onvrede of klachten te kunnen voorkomen.
4. Controle op en evaluatie van de onder c. benoemde gegevens in het kader van de beleidsvorming ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

**Artikel 1** **Begrippen**

* *Cliënt:* de natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de zorg die zorgaanbieder biedt. Onder cliënt wordt ook patiënt verstaan.
* *Klacht:* een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder jegens een cliënt.
* *Klager:* degene die de klacht indient, te weten: de cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande, alsmede de persoon die de zorgaanbieder in het kader van de zorg weigert als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen.
* *Beklaagde:* de zorgaanbieder over wie een klager een klacht heeft ingediend.
* *Klachtenfunctionaris:* de persoon die vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klager desgewenst ondersteuning biedt bij het indienen van zijn klacht en die klager en aangeklaagde begeleidt bij de afhandeling van de klacht, gericht op probleemoplossing en relatieherstel.
* *Gedraging:* enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt.
* *Klachtenbemiddeling:* de begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
* *Zorgaanbieder:* Sietske Sibie, solistisch werkend zorgverlener, die in het kader van deze regeling uitvoering geeft aan de verplichtingen voor een zorgaanbieder zoals omschreven in de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg).

**Artikel 2** **Algemeen**

1. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige mogelijkheid tot klachtafhandeling.
2. De zorgaanbieder zal de klacht zorgvuldig onderzoeken, zorgen voor de beschikbaarheid van deskundige bijstand van klager door een onafhankelijk klachtenfunctionaris en zich aansluiten bij een bevoegde geschilleninstantie.
3. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor bekendmaking van de klachtenregeling (inclusief de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie) aan zijn cliënten.

**Artikel 3** **Ontvankelijkheid van klager in zijn klacht**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
2. de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder;
3. de klacht anoniem is ingediend;
4. de klacht is ingediend door een ander dan de in artikel 1 genoemde klager(s);
5. de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
6. een gelijke klacht van de cliënt al in het kader van deze klachtenregeling (via de zorgaanbieder zelf of via de klachtenfunctionaris) in behandeling is of is geweest;
7. de afhandeling van de klacht via deze klachtenregeling al is afgesloten en zich geen nieuw feiten hebben voorgedaan;
8. de klacht al eerder door de geschillencommissie psychische en pedagogische zorg is onderzocht en beoordeeld.
9. Indien de zorgaanbieder en/of de klachtenfunctionaris de klacht niet-ontvankelijk acht, deelt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen mee aan klager. Hij vermeldt daarbij hoe en waar de klager dit besluit tot niet-ontvankelijkheid desgewenst kan laten toetsen.

**Artikel 4** **Klachtenfunctionaris: doel functie en positie**

1. De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgaanbieder en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat de door hem aangestelde klachtenfunctionaris:
3. niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
4. zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
5. de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgverlener.
6. De zorgaanbieder waarborgt dat de door hem beschikbaar gestelde klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel

.