

Laatst gewijzigd: 1-9-2020

Praktijk PsychoWijs Praktijk PsychoWijs, gevestigd aan Burgemeester de Withstraat 59A, de Bilt, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

www.praktijkpsychowijs.nl en www.psychowijs.nl

Burgermeester de Withstraat 59

3732 EJ, De Bilt

06-44660011

info@psychowijs.nl

Functionaris Gegevensbescherming: Anne-Minke Mulder is te bereiken via

am.mulder@psychowijs.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken

Praktijk PsychoWijs verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Dit verschilt per persoon en is afhankelijk of er wel of geen diensten worden afgenomen.

Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken.

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum
- Adres
- BSN en documentnummer (voor de gemeente)
- Huisarts
- Telefoonnummer(s)
- E-mailadres(sen)
- IP-adres
- Gegevens over jouw activiteiten op onze website
- Gegevens over jouw surfgedrag over verschillende websites heen (bijvoorbeeld omdat dit bedrijf onderdeel is van een advertentienetwerk)
- Internetbrowser en apparaat type

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@psychowijs.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Praktijk PsychoWijs verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van jouw betaling of het aanvragen van een beschikking en/of declaratie om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
- Verzenden van onze nieuwsbrief, mits je daar toestemming voor hebt gegeven.

- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
- Het analyseren van het websitegebruik om deze verder te verbeteren.
- Het analyseren van het websitegebruik betreffende lopende advertenties.

Geautomatiseerde besluitvorming

Praktijk PsychoWijs neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Praktijk PsychoWijs) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Praktijk PsychoWijs bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

De bewaartermijn van dossiers is 15 jaar of zoveel langer als nodig is voor de zorg van een goed pedagoog (Artikel 34 - Beroepscode 2017). Informatie die in dossiers staat is o.a.: persoonsinformatie(geboortedatum, bsn, adres, naam en achternaam, telefoonnummer, e-mailadres, evt. zorggeschiedenis, behandellogboek, onderzoeksresultaten en werkaantekeningen)

E-mailadressen en telefoonnummers die via ons contactformulier of mailbox binnen komen zullen maximaal 2 jaar bewaard worden. Wanneer klanten opnieuw contact met ons zoeken kunnen wij zo de eventuele zorg snel oppakken. Na deze periode zal deze informatie verwijderd worden.

Delen van persoonsgegevens met derden

Praktijk PsychoWijs verkoopt jouw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Praktijk PsychoWijs blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Bedrijven waarmee we een bewerkersovereenkomst hebben zijn:

- Vixada (cloudopslag)
- Websites voor therapeuten (website beveiliging en beheer, beheer online leeromgeving)
- Vertrouwd met Cijfers (boekhouding)
- Mollie Payments (online betalingen van onze producten van de online leeromgeving)
- ZorgAdmin (elektronisch patiënten dossier)

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Praktijk PsychoWijs gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. Praktijk PsychoWijs gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook

gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.

Bij jouw eerste bezoek aan onze website hebben wij je al geïnformeerd over deze cookies en hebben we je toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan.

Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Zie voor een toelichting:

<https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

Op deze website worden ook cookies geplaatst door derden. Dit zijn bijvoorbeeld adverteerders en/of de sociale media-bedrijven. Hieronder een overzicht:

- Facebook Pixel.

Functie: Analytische cookie die paginabezoek meet via advertentie

- Google Analytics.

Functie: Analytische cookie die websitebezoek meet

- Facebook Likebox-plug-in

Functie: sociale-mediamodules op een website

- Social Media buttons.

Functie: het makkelijk kunnen delen van berichten via je eigen social media (twitter, facebook, linkedin)

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen.

Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Praktijk PsychoWijs en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar info@psychowijs.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek.

Praktijk PsychoWijs wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Praktijk PsychoWijs neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en

ongeeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons.
info@psychowijs.nl – [06 44 66 00 11](tel:0644660011)

Klachtenregeling

Laatste gewijzigd: september 2020

Bent u ontevreden over Praktijk PsychoWijs? We horen het graag als u opmerkingen of vragen heeft over het hulptraject van u en uw kind. We gaan dan met u in gesprek met als doel om samen tot een passende oplossing te komen. Het kan zijn dat u, ondanks een gesprek, ontevreden blijft. Ook kan het zijn dat u graag het gesprek wilt voeren met een onafhankelijk persoon erbij. Hiervoor kunt u contact opnemen met de klachten-functionaris. De klachten functionaris is onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht. U hebt hier twee keuzes in:

U kunt als altijd contact opnemen met het AKJ:

Telefoon: 088 555 1000

<https://www.akj.nl/welkom/>

Zij schrijven over zichzelf:

"Wij zijn er om je te helpen, zodat je verder kunt in de jeugdhulp. Of je nu jongere, ouder of verzorger bent. Als je een vraag of klacht hebt of als je advies wilt - wij zijn er voor jou. Samen zoeken we het uit. Want wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp."

Daarnaast zijn wij aangesloten bij 3PNL waar u een gesprek kunt voeren met een onafhankelijke klachten-functionaris. Wanneer u hier gebruik van wilt maken, volgen de volgende stappen:

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht. Dat gaat via een klachtenformulier. U vindt dit op www.psychowijs.nl of www.klachtencompany.nl.

Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar p3nl@klachtencompany.nl of u stuurt het per post naar:

Klacht & Company

Postbus 3106

2601 DC Delft

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan aan mij of aan Klacht & Company een papieren exemplaar van het klachtenformulier. Nadat u dit heeft ingevuld stuurt u het op naar het hiervoor genoemde adres. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met de klachtenfunctionaris: 088 – 234 1601.

Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en Praktijk PsychoWijs zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de

klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Stap 3: afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, wordt de uitkomst van de klachtafhandeling schriftelijk vastgelegd. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgestemd dat dit langer gaat duren.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener moet zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure.

Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie (wanneer en waar u hier de klacht kunt indienen en de manier waarop dat moet gebeuren) vindt u in het afsluitbericht van de klachtenfunctionaris.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten. Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 52,50.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven.

U kunt ook navraag doen bij:

- De Patiëntenfederatie Nederland - Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht - 030 297 0303
- Landelijk Meldpunt Zorg: uitsluitend via internet bereikbaar op www.zorgklacht.nl

Uw zorgverlener is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg.

Anne-Minke Mulder
Roxanne Hosemans
06-44 66 00 11
info@psychowijs.nl