

# PRIVACYVERKLARING MAATSCHAP DE CLIENTONDERSTEUNINGSPRAKTIJK CO WEET RAAD



1-7-2023

De Clientondersteuningspraktijk, hierna te noemen Co Weet Raad, gevestigd te Almere, is verantwoordelijk voor de verwerking en beschikbaar hebben van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring. In deze verklaring is beschreven hoe Co Weet Raad met de verwerking van persoonsgegevens omgaat, hoe wij deze beschermen en welke rechten u met betrekking tot de verwerkte persoonsgegevens heeft en welke plichten Co Weet Raad heeft op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

## Contactgegevens

- Co Weet Raad
- Edward Berendsen, Magda van Gestel, Karlijn Schölvinck
- 085-2737151
- <https://coweetraad.nl/contact/>
- [info@coweetraad.nl](mailto:info@coweetraad.nl)

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

De dienstverlening van Co Weet Raad is gericht op het behartigen van belangen en wensen met betrekking tot het organiseren van zorg waar cliënten, hun vertegenwoordigers en hun mantelzorgers nu en op midden lange termijn mee te maken krijgen. De persoonsgegevens worden verwerkt voor het aangaan en uitvoeren van een overeenkomst met en/of dienstverlening van Co Weet Raad. De gegevens worden verder gebruikt om de relatie met de cliënt te onderhouden, de zorg ook in de nabije toekomst te kunnen organiseren, te informeren over ontwikkelingen in de zorg (bijvoorbeeld door een nieuwsbrief te sturen). De persoonsgegevens worden niet gebruikt voor marketingdoeleinden. Ter verbetering van onze dienstverlening en onze interne processen kunnen de persoonsgegevens alsmede de bijzondere en gevoelige persoonsgegevens geanonimiseerd gebruikt worden; bijvoorbeeld bij intervisiebijeenkomsten met cliëntondersteuners, zorgkantoren, gemeente consulenten.

Het kan voorkomen dat u bepaalde gegevens of toestemming niet wilt geven. Het gevolg daarvan kan zijn dat Co Weet Raad geen overeenkomst met u af kan sluiten, of een deel van de afgesproken taken niet kan uitvoeren. Co Weet Raad informeert u in dat geval wat de weigering voor gevolgen kan hebben voor u met betrekking tot onze dienstverlening.

## 2. Persoonsgegevens die wij verwerken in ons Cliëntvolgsysteem

Co Weet Raad verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze dienstenverlening en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Uw persoonsgegevens worden vastgelegd in uw cliëntdossier. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- Mobielnummer
- E-mailadres
- Overige persoonsgegevens van uzelf en anderen die u actief verstrekt (bijvoorbeeld contactpersonen) ten behoeve van de aan u door ons aangeboden dienstverlening
- Overige persoonsgegevens die actief worden verstrekt door derden ten behoeve van de aan u door ons aangeboden dienstverlening en waar u vooraf aan ons middels een instemmingsverklaring toestemming heeft verleend om deze informatie te verzamelen en te verwerken. In het cliëntdossier staat dan vermeld van wie de informatie afkomstig is.

**1-7-2023**

### **3. Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken in ons Cliëntvolgsysteem**

Co Weet Raad verwerkt bijzondere en gevoelige persoonsgegevens die van belang zijn of kunnen zijn voor onze dienstverlening doordat u gebruik maakt van onze dienstenverlening en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de bijzondere en gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken:

- Nationaliteit
- Burgerservicenummer
- Burgerlijke staat
- Zorgverzekering/aanvullende verzekering
- WLZ indicatie/zorgprofiel
- Beschikking/Levensvorm
- Zorgkantoorregio
- Gegevens van personen jonger dan 16 die door ouders en/of vertegenwoordigers aan ons zijn verstrekt. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@coweetraad.nl](mailto:info@coweetraad.nl), dan verwijderen wij deze informatie.
- Overige persoonsgegevens, zoals bij voorbeeld achtergrond informatie, die u actief verstrekt ten behoeve van de aan u door ons aangeboden dienstverlening
- Overige persoonsgegevens, zoals bij voorbeeld achtergrond informatie, die actief worden verstrekt door derden ten behoeve van de aan u door ons aangeboden dienstverlening en waar u vooraf aan ons middels een instemmingsverklaring toestemming heeft verleend om deze informatie te verzamelen en te verwerken. In het cliënt dossier staat dan vermeld van wie de informatie afkomstig is.

### **4. Persoonsgegevens die wij delen met derden**

De persoonsgegevens kunnen niet worden verstrekt aan derden behalve als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de afgesproken dienstverlening of de werkzaamheden van de betrokken partij of als Co Weet Raad aan wettelijke verplichtingen moet voldoen of bevoegde instanties daarom vragen in verband met de uitvoering van hun wettelijke taak. Denk hierbij aan:

- Zorgkantoren
- Zorgaanbieders
- Artsen
- Wijkverpleging
- Gemeente
- Welzijnsorganisaties
- CIZ
- CAK
- SVB
- Wettelijke vertegenwoordigers

Uw persoonsgegevens worden niet gedeeld of verstrekt aan andere organisaties buiten Nederland.

### **5. Persoonsgegevens die wij verwerken op onze website**

Co Weet Raad verwerkt geen persoonsgegevens omdat op onze website geen persoonsgegevens achter gelaten kunnen worden. Ook gebruiken we geen social media plugins.

### **6. Cookies of vergelijkbare technieken, die we gebruiken**

Co Weet Raad 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. 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

# PRIVACYVERKLARING MAATSCHAP DE CLIËNTONDERSTEUNINGSPRAKTIJK CO WEET RAAD



1-7-2023

## 7. Geautomatiseerde besluitvorming

Co Weet Raad maakt geen gebruik van geautomatiseerde programma's waarbij zonder tussenkomst van een cliëntondersteuner besluiten worden genomen die voor personen gevolgen kunnen hebben. Personen bepalen altijd zelf welke keuze ze maken.

## 8. Bewaartermijnen

Co Weet Raad bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende situaties:

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| - Persoonsgegevens zonder overeenkomst/dienstverlening | na 1 jaar archiveren  |
| - Persoonsgegevens zonder overeenkomst/dienstverlening | na 2 jaar verwijderen |
| - Persoonsgegevens met overeenkomst en dienstverlening | na 2 jaar archiveren  |
| - Persoonsgegevens met overeenkomst en dienstverlening | na 7 jaar verwijderen |
| - Emails in de emailbrowser                            | na 5 jaar verwijderen |

Archiveren en verwijderen doen wij twee keer per jaar.

- Voor persoonsgegevens zonder overeenkomst/dienstverlening kijken we naar de startdatum van de cliëntregistratie en bepalen of het cliëntdossier gearchiveerd dan wel verwijderd moet worden.
- Voor persoonsgegevens zonder overeenkomst/dienstverlening kijken we naar de laatste tijdregistratie die op het cliëntdossier gedaan is.

In alle gevallen wordt bepaald of de persoonsgegevens gearchiveerd of verwijderd moeten worden .

- Voor emails wordt gekeken naar de datum van ontvangst of verzending

Indien blijkt dat het bewaren van persoonsgegevens geen belang meer dient, zal Co Weet Raad de persoonsgegevens eerder verwijderen en daarmee niet langer dan noodzakelijk bewaren.

## 9. Beveiliging persoonsgegevens en het cliëntdossier

Co Weet Raad neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op met ons op [info@cowetraad.nl](mailto:info@cowetraad.nl).

Co Weet Raad heeft de volgende maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen:

- De persoonsgegevens en het hele cliëntdossier zijn alleen ter beschikking gesteld aan die cliëntondersteuners die ook daadwerkelijk uw belangen behartigen en of wensen met betrekking tot het organiseren van zorg behandelen.
- Naast deze cliëntondersteuners hebben ook de hierboven bij contactgegevens genoemde cliëntondersteuners in de rol van administrator inzage in uw cliëntdossier voor de kwaliteitsborging van onze dienstverlening en het uitvoeren van dit privacy reglement.
- Cliëntondersteuners kunnen niet zelfstandig andere cliëntondersteuners rechten geven om uw cliëntdossier in te zien dan wel te wijzigen. In dat verband kan een cliëntondersteuner aan deze administrators verzoeken om een andere cliëntondersteuner toegang tot het cliëntdossier te verlenen om advies te geven bij de voorliggende casus in het cliëntdossier.
- Cliëntondersteuners zorgen dat tijdens de verwerking van persoonsgegevens dat onbevoegden geen inzage hebben in de persoonsgegevens.
- Onze cliëntondersteuners hebben via een tweetraps verificatie toegang tot uw cliëntdossier.
- Daar waar noodzakelijk communiceren de cliëntondersteuners via beveiligde email browsers.
- Verder hebben al onze cliëntondersteuners geheimhoudingsplicht over het werk binnen Co Weet Raad.

**1-7-2023**

#### **10. Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen en gegevensoverdracht**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens - volledig of gedeeltelijk - in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking geheel of gedeeltelijk in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Co Weet Raad. U heeft het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om het cliëntdossier of de persoonsgegevens samen met de bijzondere en gevoelige persoonsgegevens die wij van u in uw cliëntdossier hebben op te vragen. Deze gegevens sturen wij dan in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, toe.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [info@cowetraad.nl](mailto:info@cowetraad.nl).

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

Mocht een kopie van uw identiteitsbewijs als bovenstaand niet mogelijk zijn neem dan contact met Co Weet Raad op 085-2737151 dan kijken wij of er een andere mogelijkheid is u te identificeren.

U kunt van dit recht gebruik maken als U hiertoe ook gemachtigd bent. In het geval U niet gemachtigd bent zal van dit recht gebruik kunnen worden gemaakt door uw wettelijk vertegenwoordiger.

#### **11. Klacht en tip**

Co Weet Raad wil graag dat u met ons contact opneemt als er iets niet goed is verwerkt of dat u informatie wilt verwijderen of inzage in uw dossier wilt. Wij doen dan ons uiterste best uw verzoek in te willigen dan wel uit te voeren. Desondanks kan het zijn dat u niet tevreden bent met de oplossing die wij geboden hebben. In dat geval wijzen wij u op mogelijkheid om een klacht of tip in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>

#### **12. Meer weten**

Voor Co Weet Raad is uw privacy net als voor u heel belangrijk. Daarom hebben wij uitgelegd welke persoonsgegevens wij verwerken en wat het doel daarbij is en welke rechten u heeft. Mocht het niet duidelijk zijn dan kunt u contact met ons opnemen of u kunt via onderstaande link bekijken wat uw rechten zijn, wat u moet doen om van dat recht gebruik te maken en wat de organisatie moet doen als u van dat recht gebruik maakt.

In die gevallen waarin dit reglement niet voorziet zal met inachtneming van het bepaalde de AVG en het doel van het verwerken van persoonsgegevens Co Weet Raad een oplossing bieden dan wel een besluit nemen hoe hiermee om te gaan.

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/privacyrechten-avg>

Indien u toch nog vragen heeft, neem dan gerust contact met ons op. Dan leggen we uit wat er met uw gegevens doen en waarvoor ze nodig zijn.

- Edward Berendsen, Magda van Gestel, Karlijn Schölvink
- 085-2737151
- [info@cowetraad.nl](mailto:info@cowetraad.nl)