

Algemene Voorwaarden & Privacyreglement

Algemene voorwaarden voor cliënten

ConnectedTogether vindt het belangrijk dat we afspraken maken die te maken hebben met de wetten en regels die in de zorg gelden en dat u hiermee akkoord gaat alvorens we de zorg starten. Wij hebben deze afspraken vastgelegd in de **Algemene Voorwaarden & Privacyreglement**. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar.

Wij vragen bij de start

1. uw toestemming voor het opvragen en geven van informatie;
2. uw akkoord inzake onze Algemene Voorwaarden en Privacyreglement;
3. uw akkoord inzake de afspraken over de financiering van uw zorg.

We leggen naast het akkoord op de Algemene Voorwaarden en Privacyreglement, indien nodig, aanvullende afspraken vast in de 'overeenkomst zorg'. Indien deze wordt opgemaakt wordt deze door u en uw behandelaar ondertekend.

Het plan is een flexibel contract

Samen met u en andere betrokkenen maken wij een intake-/ behandelplan. Als we het eens zijn over wat de vraag is en aan welke doelen u wil werken, stellen we het plan samen vast. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken die we maken. Als u vindt dat het anders moet, horen we het graag. Als u of wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien, dan bespreken we dit met elkaar. Zo werken we samen aan verbetering.

Privacy, uitwisseling van informatie en dossiers

Wij leggen uw gegevens en die van andere betrokkenen in uw leven vast in ons Elektronische Patiënten Dossier (EPD). In ons Privacyreglement is aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom.

Vragenlijsten

Bij de start, tijdens en aan het einde van de zorg verzoeken we u één of meerdere vragenlijsten in te vullen. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van de mogelijkheden en problemen. Daarnaast stellen financiers (bijvoorbeeld verzekeraars en gemeenten), alsook de NZA bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht, zoals de tevredenheid t.a.v. uw behandeling of de lengte van behandelingen. De uitkomsten worden, geanonimiseerd, gebruikt voor de onderlinge vergelijking van zorgaanbieders rond kosten en effecten.

Delen van inhoudelijke informatie

Hoofddregel bij het delen van inhoudelijke informatie uit uw dossier is, dat dit niet zonder uw toestemming gebeurt. Op basis van wettelijke voorschriften of in noodsituaties kunnen we van deze regel afwijken. Als u niet wilt dat er voor de financiering van de zorg inhoudelijke gegevens over u met de gemeente of zorgverzekeraar worden gedeeld, kunt u dat bij ons kenbaar maken (opt-out regeling). We leggen dit vast in de 'overeenkomst zorg'. U kunt deze toestemming in een later stadium ook weer wijzigen.

Verwijsindex

Wij melden, indien nodig, aan bij de 'Verwijsindex risicjongeren' (ESAR). Dit is wettelijk vastgesteld. ESAR is een signaleringssysteem dat bijdraagt aan samenwerking tussen scholen, instanties en hulpverleners. Professionals kunnen jeugdigen over wie zij zich zorgen maken, registreren in ESAR (Elektronisch Signaleringsysteem Alle Risicojeugd). De verwijsindex bevat enkel informatie over contactpersonen en géén inhoudelijke informatie over de jeugdige.

Vertrouwenspersoon

Als u een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij uw hulpverlener of diens leidinggevende, dan kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als u daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met u het probleem en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties.

U kunt direct contact opnemen met:

de interne vertrouwenspersoon Bart Hendriks via de mail: Bart@connectedtogether.nl

of

de externe vertrouwenspersoon Anouk van Kesteren via de mail: Anouk@psychologiepraktijksamsam.nl.

Klachtenregeling

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt, ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor uw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over deze (vermeende) fouten of beslissingen kunt u als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als u een klacht hebt, kunt u zich allereerst wenden tot uw eigen hulpverlener. Als u er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en hulpverlener kunnen cliënten zich ook direct wenden tot de leidinggevende (of de vertrouwenspersoon, zie hierboven). Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer u voorgaande traject niet wilt volgen kunt u zich direct schriftelijk wenden tot de externe Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachtenreglement. Deze is te vinden op de www.connectedtogether.nl.

Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige leefsituatie voor onze cliënten en hun omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden, zullen wij actie ondernemen, ook als u dat niet wilt. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met u en/ of direct betrokkenen. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons vak en daarover communiceren we met betrokkenen. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken samen met u als cliënt, jeugdigen en hun ouders en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van u. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van u en collega's staan voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om cliënten en collega's te beschermen.

Bereikbaar bij crisis

Bij acute crisis kunt u terecht bij 112. ConnectedTogether is voor cliënten en andere direct betrokkenen bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat u alleen contact opneemt als het absoluut noodzakelijk is. Neemt u in de avonden bij crisissituaties contact op met de huisartsenpost, zij kunnen u eventueel doorverwijzen naar de crisisdienst. Wanneer wij niet direct bereikbaar zijn, spreekt u dan in op onze voicemail op telefoonnummer 0365244851. Wij nemen tijdens kantooruren zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 uur contact met u op. In de regel neemt uw eigen behandelaar contact met u op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

Financiële verplichtingen

Bij de start ontvangt u de voor u relevante informatie over de financiering van de zorg door de gemeente of uw zorgverzekeraar.

Als u niet op een afspraak kunt komen, dient u dit 24 uur voorafgaande aan de afspraak te melden. Indien u dit niet 24 uur voor de afspraak hebt gemeld, brengen we de kosten in rekening, tenzij uw behandelaar anders beslist. U kunt op elk moment stoppen met de dienstverlening, de kosten stoppen dan op hetzelfde moment. Van onze kant kunnen wij stoppen met de ondersteuning als cliënten zich niet houden aan de (financiële) verplichtingen en afspraken.

Wanneer de verzekeraar (18+) de zorgkosten aan u uitbetaalt, krijgt u de factuur van ons toegestuurd. U dient deze in bij de zorgverzekeraar en maakt het bedrag wat u ontvangt van uw zorgverzekeraar aan ons over. Wij verrekenen alleen het eigen risico met u.

Indien u niet tijdig aan ons betaalt, schakelen we na 2 aanmaningen een incassobureau in.

Kwaliteitsstatuut

Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze WTZa-erkende zorginstelling kunt u vinden op onze website.

Uw mening vinden wij belangrijk

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en zorg en willen daarom graag weten wat u van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking vindt. Wij vragen u aan het eind van het behandeltraject hierover een vragenlijst in te vullen.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten in een cliëntenraad met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wilt u lid worden van de cliëntenraad? Meld dat dan bij uw hulpverlener.

Privacyreglement

ConnectedTogether vindt het vanzelfsprekend en van groot belang dat er goed wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig, vertrouwelijk en respectvol behandeld. Uw gegevens worden middels het aanmeldformulier direct opgenomen in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Bij het vastleggen van uw gegevens zijn onder andere de volgende punten belangrijk:

- Respecteren van wetgeving;
- Privacy en gegevensbescherming mag goede verantwoorde zorg niet in de weg staan;
- Zorgvuldigheid en een goede bescherming van de gegevens staat voorop maar het helemaal uitsluiten van datalekken is niet mogelijk. ConnectedTogether heeft procedures hoe te handelen bij een beveiligings- en datalek;
- Uw gegevens worden niet verkocht aan anderen. Ze worden ook niet gebruikt om uitgebreide bezoekersprofielen samen te stellen, noch voor besluitvorming op basis van geautomatiseerde verwerkingen (dat wil zeggen door computerprogramma's of -systemen zonder tussenkomst van een mens);
- De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor we ze vastgelegd hebben.

Naast de gegevens van cliënten en medewerkers administreert ConnectedTogether ook gegevens van sollicitanten, vrijwilligers, uitzendkrachten, opdrachtgevers, onderaannemers, ZZP'ers en ketenpartners. Hiermee nemen we natuurlijk evenveel zorgvuldigheid in acht als met de gegevens van onze cliënten.

Begripsomschrijvingen

Onder de hierna aangegeven begrippen en termen wordt het volgende verstaan:

- a. **Persoonsgegevens:** een gegeven dat herleidbaar is tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon;
- b. **Identificatie plicht:** ieder client dienst ze bij aanvang te identificeren met een geldig Nederlands paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument
- c. **Persoonsregistratie:** een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die al dan niet langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd, ongeacht of die registratie gecentraliseerd of verspreid is;

- d. Cliënt: degene met wie of ten behoeve van wie door de verantwoordelijke een behandelingsovereenkomst is gesloten;
- e. Verantwoordelijke: ConnectedTogether, ten deze vertegenwoordigd door haar raad van bestuur, die het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt;
- f. Hulpverlener: de contractueel aan ConnectedTogether verbonden, bij de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst betrokken, hulpverlener;
- g. Personeel: personen die aan het rechtstreeks gezag van ConnectedTogether zijn onderworpen, daaronder niet begrepen een hulpverlener of een bewerker;
- h. Bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke, daartoe gemachtigd door de verantwoordelijke, persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen, daaronder niet begrepen de hulpverlener;
- i. Derde: ieder niet zijnde cliënt, verantwoordelijke, hulpverlener, personeel of bewerker;
- j. Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens uit de registratie aan een derde;
- k. Verwerken van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiden of op enigerlei wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
- l. Verwijzer: individuele, natuurlijke persoon die rechtmatig bevoegd is tot het doen van verwijzingen naar een GGZ-instelling.

Dossierplicht en doel van de persoonsregistratie

1. De bij de behandeling betrokken hulpverleners zijn gehouden een dossier in te richten met betrekking tot de behandeling van de cliënt;
2. Het doel van het aanleggen van een dossier is het waarborgen van een goede zorg en hulpverlening aan de cliënt. Denk hierbij aan intercollegiale toetsing, kwaliteitsbewaking van de door de verantwoordelijke te leveren zorg en het kunnen behandelen van klachten en procedures;
3. In het dossier worden gegevens opgenomen over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen, als ook andere gegevens voor zover die voor een goede hulpverlening noodzakelijk zijn.

Opgenomen gegevens

De persoonsregistratie kan ten hoogste de volgende gegevenscategorieën bevatten:

- Algemene gegevens, personalia en identificatiegegevens;
- Middelen- en maatregelenregistratie;
- Medische/ paramedische gegevens;
- Pedagogische/ psychologische gegevens;
- Financiële/ administratieve gegevens.

Beroepsgeheim en verwerking persoonsgegevens

1. De verantwoordelijke en iedere bij de behandeling betrokken hulpverlener, hebben de plicht om te zwijgen over alles wat hen bekend wordt in het kader van de behandeling. Zij zijn hiervan slechts ontheven na toestemming van de cliënt, door een wettelijke plicht tot gegevensverstrekking, alsmede in het overleg met hulpverleners die deel uitmaken van de behandel eenheid en bij een ernstig conflict van plichten. De verantwoordelijke heeft tot taak om het personeel te wijzen op het afgeleid beroepsgeheim en toe te zien op het respecteren daarvan;
2. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt, als en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, of na toestemming van de cliënt, of als dat noodzakelijk is ter bestrijding van een ernstig gevaar voor de gezondheid van de cliënt, of ter nakoming van een wettelijke plicht, of indien dit noodzakelijk is met het oog op het belang van een ander dan de cliënt en het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval daarvoor dient te wijken.
3. De verantwoordelijke, het personeel, de bewerker en de bij de behandeling betrokken hulpverleners zijn alleen bevoegd tot verwerking van de persoonsgegevens, daaronder begrepen inzage in de persoonsregistratie, voor zover dat voor de uitvoering van hun taken noodzakelijk is.

Verplichtingen van de verantwoordelijke

1. De verantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en de volledigheid van de in de persoonsregistratie opgenomen gegevens. De gegevens worden digitaal opgeslagen op de door de verantwoordelijke daartoe voorgeschreven wijze;
2. De verantwoordelijke draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsregistratie tegen verlies of aantasting van de daarin opgenomen gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan;
3. De verantwoordelijke kan een bewerker bij schriftelijke overeenkomst opdracht geven om, uitsluitend ten behoeve van de verantwoordelijke en in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement, persoonsgegevens uit de persoonsregistratie te verwerken. De bewerker waarborgt de bescherming zoals gelden in dit reglement.

Rechten van de client

Inzage en afschrift

1. De cliënt heeft het 'recht op inzage' en een afschrift van de met betrekking tot zijn persoon in de persoonsregistratie verwerkte gegevens. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander;
2. Dit verzoek wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat. De cliënt dient zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs;
3. De verantwoordelijke behandelt dit verzoek binnen vier weken. Een weigering om aan het verzoek te voldoen wordt met redenen omkleed. Van het verlenen van het recht van inzage of afschrift wordt een aantekening gemaakt in de persoonsregistratie;
4. De verantwoordelijke mag kosten in rekening brengen, met inachtneming van het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene WBP. Op grond van dit besluit, bedragen de kosten maximaal €0,23 per pagina, met een maximum van €4,50 per bericht, dan wel een maximum van €22,50 als het bericht bestaat uit meer dan 100 pagina's.

Eigen verklaring en correctie

6. Op verzoek van de cliënt wordt aan de persoonsregistratie een eigen verklaring van de cliënt toegevoegd met betrekking tot de in de persoonsregistratie opgenomen gegevens;
7. De cliënt heeft het recht op correctie van zijn eigen persoonsgegevens, indien deze onjuist zijn, niet van belang zijn voor het doel van de verwerking, ofwel in strijd met een wettelijk voorschrift in de persoonsregistratie zijn verwerkt;
8. Een verzoek tot het toevoegen van een eigen verklaring of correctie van gegevens wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat. De verantwoordelijke behandelt het verzoek zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken. Een weigering om aan het verzoek te voldoen wordt met redenen omkleed.

Verwijdering gegevens

9. Op verzoek van de cliënt worden gegevens met betrekking tot de persoon van de cliënt uit de persoonsregistratie verwijderd, tenzij
 - a. De wet het bewaren van de gegevens, ondanks een verzoek van de cliënt tot vernietiging of verwijdering, dwingend voorschrijft;
 - b. Een ander dan de cliënt een aanmerkelijk belang heeft bij het bewaren van de gegevens;
 - c. Goed hulpverlenerschap de verwijdering of vernietiging, in de weg staat.
10. Een verzoek tot verwijdering van gegevens wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat met opgave van reden;
11. De verantwoordelijke beslist binnen drie maanden na het schriftelijke verzoek. De cliënt ontvangt de beslissing schriftelijk. Het verzoek en de beslissing worden bewaard;

Mededeling wijziging

12. De verantwoordelijke geeft de correctie of verwijdering van de persoonsgegevens door aan degenen aan wie dit naar zijn weten in het jaar voorafgaand aan het desbetreffende verzoek tot correctie of verwijdering betrekking heeft. De verantwoordelijke meldt aan de cliënt aan wie een dergelijke mededeling is gedaan.

Verstrekking van gegevens aan derden

1. Persoonsgegevens uit de persoonsregistratie worden slechts verstrekt aan derden met inachtneming van het bepaalde in artikel 2 lid 1 van dit reglement omtrent het beroepsgeheim. Dit omvat tevens gegevensverstrekking als daar wettelijke verplichtingen toe bestaan;

2. Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met andere hulpverleners in het kader van het landelijk Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), tenzij de cliënt daartegen bezwaar heeft gemaakt.

Gegevensverstrekking na overlijden

Het beroepsgeheim van de hulpverleners blijft ook na het overlijden van de cliënt van kracht. Nabestaanden en andere derden kunnen de hulpverlener niet van zijn beroepsgeheim ontheffen. Gegevens worden na het overlijden van de cliënt alleen verstrekt als:

- a. De cliënt daartoe vóór het overlijden toestemming heeft gegeven;
- b. De toestemming van de cliënt kan worden verondersteld;
- c. Een wettelijke plicht tot verstrekking van de gegevens bestaat;
- d. Er een conflict van plichten bestaat ter voorkoming van ernstig nadeel bij een derde of de cliënt zelf;
- e. Er een zwaarwegend belang is dat noopt tot doorbreking van het beroepsgeheim.

Bewaartermijn gegevens

De wettelijke bewaartermijn voor medische gegevens is 20 jaar. Dit gaat in vanaf het tijdstip waarop de gegevens in de persoonsregistratie zijn opgenomen of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener verwacht mag worden.

Geschillen

- 1 Een cliënt heeft 'recht op bezwaar'. Als de verantwoordelijke een uit dit reglement voortvloeiende verplichting niet nakomt, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen (zie Klachtenreglement);
- 2 Een dergelijke klacht wordt behandeld overeenkomstig het door de verantwoordelijke vastgestelde, Klachtenreglement.

Meldplicht datalekken

Wanneer onbedoeld privacygevoelige informatie bij onbevoegden terecht komt of heeft kunnen komen, is er sprake van een datalek. Een datalek moet direct gemeld worden aan de directeur tevens functionaris gegevensbeheer van ConnectedTogether. De Raad van Bestuur zal ervoor zorgdragen dat het datalek gemeld wordt bij de Autoriteit Persoonsgegevens en zo nodig aan de betrokken perso(o)n(en) van wie er gegevens zijn gelekt.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!