**Privacyverklaring en klachtenregeling Anouska Lambooij Coaching**

**1. Inleiding**

Als zelfstandig zorgverlener binnen de Wmo hecht ik veel waarde aan de bescherming van jouw privacy. In deze verklaring leg ik uit hoe ik met jouw persoonsgegevens omga, waarvoor ik ze gebruik en welke rechten jij hebt.

Ik ga altijd zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk met jouw gegevens om.

**2. Wie ben ik?**

* **Naam:** Anouska Lambooij Coaching
* **Adres:** Berlicum / regio De Meierij
* **E-mail:** info@anouskalambooij.nl
* **KvK-nummer:** 91604567
* **Website:** [www.anouskalambooij.nl](http://www.anouskalambooij.nl)

Ik ben verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

**3. Welke gegevens verwerk ik?**

Ik verwerk alleen gegevens die nodig zijn om goede begeleiding te bieden en te voldoen aan de wettelijke eisen. Dit kan gaan om:

* Voor- en achternaam
* Adresgegevens
* Telefoonnummer en e-mailadres
* Geboortedatum en BSN (indien vereist door de gemeente)
* Gegevens over jouw gezondheid en hulpvraag
* Begeleidingsplannen, rapportages, evaluaties
* Contactpersonen/mantelzorgers (indien van toepassing)

**4. Waarom verwerk ik deze gegevens?**

Ik gebruik jouw gegevens voor:

* Het uitvoeren van de begeleiding zoals met jou afgesproken.
* Het opstellen van begeleidingsplannen, evaluaties en rapportages.
* Communicatie met jou en (indien nodig en met jouw toestemming) met derden zoals huisartsen of gemeente.
* Het voldoen aan mijn wettelijke verplichtingen, zoals verantwoording richting de gemeente.

**5. Grondslagen (AVG)**

De verwerking van jouw gegevens gebeurt op basis van:

* **Toestemming:** jij geeft expliciet toestemming voor begeleiding en gegevensverwerking.
* **Wettelijke verplichting:** bijvoorbeeld voor verantwoording aan de gemeente.
* **Overeenkomst:** om de begeleiding te kunnen uitvoeren.

**6. Hoe lang bewaar ik gegevens?**

* Cliëntdossier: maximaal **15 jaar** na beëindiging van de begeleiding (conform Wmo en AVG-richtlijnen).
* Financiële administratie: **7 jaar** (fiscale bewaarplicht).
* Korter, indien jij dat verzoekt én de wet dit toestaat.

**7. Hoe beveilig ik gegevens?**

* Ik werk met **ONS-Nedap**, een beveiligd digitaal systeem via de Wmo Coöperatie.
* Alleen ik heb toegang tot jouw dossier.
* Laptop en telefoon zijn beveiligd met versleuteling, wachtwoorden en automatische vergrendeling.
* Papieren documenten scan ik in en vernietig ik daarna.
* Ik deel informatie alleen met derden na jouw expliciete toestemming, tenzij de wet dit verplicht (bijv. meldcode huiselijk geweld).

**8. Jouw rechten**

Jij hebt altijd het recht om:

* Je gegevens in te zien.
* Correcties of aanvullingen door te geven.
* Je gegevens te laten verwijderen (als de wet dat toestaat).
* Je toestemming voor gegevensverwerking in te trekken.
* Bezwaar te maken tegen de verwerking.
* Je gegevens over te dragen aan een andere zorgverlener (dataportabiliteit).

Een verzoek indienen kan via: **info@anouskalambooij.nl**.
Ik reageer binnen **vier weken**.

**9. Datalekken**

Bij een (mogelijk) datalek handel ik volgens de regels van de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat betekent dat ik:

* het incident direct registreer,
* de risico’s beoordeel,
* indien nodig binnen 72 uur melding doe bij de Autoriteit Persoonsgegevens,
* en jou informeer wanneer jouw gegevens direct geraakt zijn.

**10. Klachten**

Heb je een klacht over hoe ik met je gegevens omga?

* Neem eerst contact op met mij via info@anouskalambooij.nl.
* Kom je er niet uit, dan kun je een melding doen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

📌 **Laatste update:** 13-09-2025

**Bijlage 2 – Klachtenregeling**

**Anouska Lambooij Coaching**

**1. Uitgangspunten**

Ik vind het belangrijk dat jij je gehoord voelt, ook wanneer je niet tevreden bent over mijn begeleiding. Een klacht zie ik als een kans om samen te leren en te verbeteren. Mijn klachtenregeling voldoet aan de eisen van HKZ en aan de afspraken die gelden binnen de Wmo Coöperatie De Meierij.

**2. Hoe werkt de klachtenregeling?**

**Stap 1 – Samen in gesprek**

* Als je ergens ontevreden over bent, nodig ik je uit dit direct met mij te bespreken.
* Ik luister zonder oordeel, neem je ervaring serieus en we zoeken samen naar een oplossing.
* Binnen **6 weken** ontvang je schriftelijk of per e-mail een reactie op je klacht.

**Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

* Komen we er samen niet uit? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via mijn beroepsorganisatie **SoloPartners**.
* De klachtenfunctionaris helpt je bij het verwoorden en indienen van je klacht en bemiddelt om tot een oplossing te komen.
* Contact: klachten@solopartners.nl of via [www.solopartners.nl/klachtenregeling](http://www.solopartners.nl/klachtenregeling).

**Stap 3 – Geschillencommissie**

* Als bemiddeling geen oplossing biedt, kan je klacht worden voorgelegd aan de erkende **geschillencommissie** waarbij ik via SoloPartners ben aangesloten.
* Deze commissie doet een bindende uitspraak.

**3. Vindbaarheid en informatie**

* Je ontvangt deze klachtenregeling bij de start van de begeleiding.
* De regeling is ook beschikbaar op mijn website: [**www.anouskalambooij.nl**](http://www.anouskalambooij.nl).
* Indien gewenst kan ik de regeling altijd opnieuw verstrekken (digitaal of op papier).

**4. Registratie en opvolging**

* Ik houd een **klachtenregister** bij waarin ik klachten chronologisch noteer: datum, onderwerp, gevolg en uitkomst.
* Ik documenteer ook welke **verbetermaatregelen** ik naar aanleiding van de klacht heb genomen.
* Het klachtenregister neem ik jaarlijks mee in mijn **PDCA-cyclus** zodat ik van klachten leer en structureel verbeter.