

Spiegeltje Spiegeltje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

Privacyreglement

Het is belangrijk dat er veilig om wordt gegaan met uw persoonsgegevens. Om u te beschermen tegen misbruik van uw persoonsgegevens bestaat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Spiegeltje Spiegeltje Atelier is gebonden aan deze wetgeving en vindt het van belang om u, middels dit privacyreglement, zo goed mogelijk te informeren wat er met uw gegevens gebeurt.

Onze dienstverlening bestaat uit dienstverlening gericht op kindercoaching, coaching van pubers en volwassenen, rouwverwerking, verlies bij (echt)scheiding of overlijden en life coaching. Spiegeltje Spiegeltje Atelier verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van:

- Kunstzinnige begeleiding
- Lifecoaching
- Rouwverwerking
- Traject 'ik leer anders'
- Coaching

Art. 1 Begripsomschrijving:

In dit reglement wordt verstaan onder:

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Gebruikers: de medewerkers van Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Geregistreeerde/betrokkene: een klant waarvan persoonsregistraties zijn opgenomen door Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Medische gegevens: alle gegevens welke medische informatie bevatten van de werknemers van de aangesloten organisaties bij Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Spiegeltje Spiegeltje Atelier: de betreffende organisatie waarvoor dit reglement is geschreven.

Persoonsgegevens: gegevens zijn Persoonsgegevens als:

- de gegevens informatie bevatten over een natuurlijk persoon; en
- die persoon identificeerbaar is.

Persoonsregistratie: registratie van persoonsgegevens.

Verstrekken van gegevens uit de Persoonsregistratie: het bekend maken of ter beschikking stellen van Persoonsgegevens, die in de Persoonsregistratie zijn opgenomen, of die door verwerking daarvan, al dan niet in verband met andere gegevens, zijn verkregen.

Verwerkingsverantwoordelijke: degene die de persoonsregistratie verwerkt en hier verantwoordelijk voor is (Spiegeltje Spiegeltje Atelier).

Werknemer: een werknemer van Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Werkgever: Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Art. 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens binnen Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

Art. 3 Doel

Voor het correct uitvoeren van de dienstverlening verwerkt Spiegeltje Spiegeltje Atelier (verwerkingsverantwoordelijke) persoonsgegevens. Dit zijn alleen reguliere persoonsgegevens.

3.1 De Persoonsregistratie heeft tot doel gegevens vast te leggen van betrokkenen, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de door de Spiegeltje Spiegeltje Atelier aan verwerkingsverantwoordelijke opgedragen taken.

3.2 Verwerkingsverantwoordelijke zal geen Persoonsgegevens in de Persoonsregistratie doen opnemen voor andere, dan de in art. 3.1 genoemde doeleinden. Het gebruik van opgenomen Persoonsgegevens vindt alleen plaats in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement.

Art. 4 Verantwoordelijkheden

De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het nakomen van de bepalingen in dit reglement.

Gebruikers die de persoonsgegevens verwerken worden geïnformeerd over hoe er omgegaan dient te worden met persoonsgegevens. Er worden uitsluitend persoonsgegevens opgeslagen van werknemers die in dienst zijn van opdrachtgevers van verwerkingsverantwoordelijke.

Art. 5 Verwerking en beveiliging

Spiegeltje Spiegeltje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

De verwerkingsverantwoordelijke zorgt ervoor dat persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wetgeving. Er worden alleen persoonsgegevens verzameld die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening.

5.1 Er worden persoonsgegevens verwerkt als:

- er toestemming is verleend door betrokkene, of;
- de verwerking noodzakelijk is voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening, of;
- de verwerking noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te kunnen voldoen.

5.2 De Persoonsregistratie wordt gebruikt binnen Spiegeltje Spiegeltje Atelier. De registratie vindt plaats op een beveiligde interne server binnen Nederland en valt daarmee volledig onder de Nederlandse wetgeving.

5.3 In de Persoonsregistratie worden geen andere persoonsgegevens opgenomen dan personalia van betrokkene of hun dochter/zoon.

5.4 De in het eerste lid (5.3.a) bedoelde persoonsgegevens worden verkregen uit het intakegesprek/ telefonisch contact/ e-mail/ website.

5.6 Er is een verwerkingsregister opgesteld waarin alle verwerkingen worden vermeld, inclusief het doel van de verwerking.

5.7 Alle gebruikers die toegang hebben tot de geregistreerde persoonsgegevens hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Deze gebruikers hebben toegang tot de gegevens omdat dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. De gegevens van de arts vallen onder het medisch beroepsgeheim. Medisch gevoelige informatie is alleen toegankelijk voor de functionarissen die onder de verlengde arm van de artsen werkzaam zijn. Hierdoor zijn deze gebruikers daartoe gerechtigd.

5.8 Er worden geen persoonsgegevens verwerkt gerelateerd aan godsdienst/levensovertuiging, ras, politieke opvattingen of seksuele voorkeur.

Art. 6 Wijze van verkrijging persoonsgegevens

Er worden door verwerkingsverantwoordelijke alleen gegevens geregistreerd die afkomstig zijn van de betrokkene of diens ouder/voogd.

Art. 7 Bewaartermijn

De gegevens worden niet langer bewaard dan voor het eerder omschreven doel noodzakelijk is. Hierbij worden wettelijke voorschriften in acht genomen. Indien de bewaartermijn verstreken is, worden de persoonsgegevens uit het bestand verwijderd.

Art. 8 Verstrekken van gegevens

De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt slechts gegevens aan derden (rekening houdend met wat er in de AVG is vastgelegd) voor zover dit:

- voortvloeit uit het doel van de registratie;
- wordt vereist ingevolge een wettelijke voorschrift;
- plaatsvindt met schriftelijke toestemming van de betrokkene.

Persoonsgegevens worden enkel en alleen gedeeld met de samenwerkende freelancers / waarmee verwerkingsverantwoordelijke een samenwerkingsovereenkomst heeft, voor zover dit past binnen het doel van de registratie en voor hun taakuitoefening noodzakelijk is. Het gaat hierbij om:

- degene, die rechtstreeks betrokken zijn bij de dienstverlening van de geregistreerde;
- degene, wier taak het is de verleende dienstverlening te controleren.

Wanneer persoonsgegevens door deze partijen in een ander systeem worden opgeslagen dan in het systeem van verwerkingsverantwoordelijke, zal hieraan een verwerkersovereenkomst ten grondslag liggen.

Art. 9 Inzage gegevens

De betrokkene heeft recht op inzage in de gegevens die over de betrokkene in de persoonsregistratie zijn opgenomen. Hiervoor dient een schriftelijk verzoek te worden gedaan. Deze inzage kan worden verleend door het tonen van de gegevens aan betrokkene. Hiervoor kan zowel een afspraak gemaakt worden als per mail plaatsvinden. Betrokkene kan dus een verzoek op inzage van zijn of haar persoonsgegevens doen waarna verwerkingsverantwoordelijke binnen een maand aan deze verplichting zal voldoen.

Art. 10 Recht op correctie of verwijdering

10.1 Betrokkene heeft het recht om een verzoek in te dienen bij verwerkingsverantwoordelijke om vastgelegde

Kapucijnenhof 18
4904 RB Oosterhout
Nr. KvK: 20126550
Tel.: 0636030952

contact@spiegeltjespiegeltjeatelier.nl
www.spiegeltjespiegeltjeatelier.nl
www.kinderverdriet.nl

Spiegelkje Spiegelkje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

persoonsgegevens of gegevens welke vermeld worden in het medisch dossier, te corrigeren bij feitelijke onjuistheden of onvolledigheden. Dit verzoek zal schriftelijk in moeten worden gediend bij de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek in beraad nemen en honoreren wanneer het verzoek niet ongegrond of buitensporig is. Er kan dus geweigerd worden het verzoek op te volgen maar dan zal de verwerkingsverantwoordelijke wel aan moeten tonen dat het verzoek ongegrond of buitensporig is. De verwerkingsverantwoordelijke deelt binnen een maand na ontvangst van het verzoek aan betrokkene mee hoe de opvolging zal geschieden.

10.2 De geregistreerde of diens wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht om een (schriftelijk) verzoek in te dienen voor vernietiging van tot zijn persoon herleidbare gegevens (hiermee wordt de verleende toestemming tot bewaring van gegevens ingetrokken). Inwilliging van dit verzoek kan slechts worden geweigerd indien bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is, dan wel voor zover verwerkingsverantwoordelijke jegens de financier van de dienstverlening tot bewaring gehouden is of indien ter zake van die dienstverlening een geschil aanhangig is gemaakt of dreigt te worden gemaakt.

10.3 Indien het verzoek wordt ingewilligd, worden de betreffende gegevens hetzij vernietigd, hetzij zodanig geanonimiseerd, dat herleiding redelijkerwijs onmogelijk is.

Art. 11 Recht op dataportabiliteit

Betrokkene heeft het recht om een schriftelijke aanvraag in te dienen bij verwerkingsverantwoordelijke om ervoor te zorgen dat betrokkenen hun gegevens kunnen ontvangen en desgewenst kunnen doorgeven aan een andere organisatie. Overdracht van gegevens zal enkel en alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de betrokkene. Het verzoek kan geweigerd worden als er op grond van wettelijke voorschriften bezwaar tegen dient.

Art. 12 Klachten

12.1 Indien de geregistreerde of wettelijk vertegenwoordiger van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan er een klacht worden ingediend bij verwerkingsverantwoordelijke. Het volledige reglement betreffende de klachtafhandeling is te vinden in de bijlage van dit reglement.

12.2 Betrokkene kan zich ook wenden tot de Registratiekamer of de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) met het verzoek te bemiddelen of te adviseren wanneer u vindt dat er niet goed wordt omgegaan met uw persoonsgegevens.

Art. 13 Online Privacy

13.1 Op de website van Spiegelkje Spiegelkje Atelier worden de bezoekgegevens bijgehouden. Deze worden gebruikt om trends te analyseren, om het gebruik te volgen en demografische gegevens te verzamelen. Het doel hiervan is om de website te optimaliseren, zodat Spiegelkje Spiegelkje Atelier haar diensten beter kan afstemmen op de vraag van de bezoekers van de website. Op deze manier wil Spiegelkje Spiegelkje Atelier het voor al haar bezoekers zo gemakkelijk mogelijk maken om binnen de website alles zo goed mogelijk te vinden.

Een Cookie is een compact stukje informatie dat op uw computer wordt opgeslagen. Een Cookie ondersteunt bijvoorbeeld het onthouden van uw gegevens. Tijdens het bezoek aan www.SpiegelkjeSpiegelkjeAtelier.nl wordt deze Cookie aangemaakt en geraadpleegd door onze systemen. De meeste browsers accepteren cookies, maar over het algemeen is het mogelijk om de instelling van een browser te wijzigen, waardoor deze geen cookies accepteert.

13.2 Onze website maakt gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"). Google Analytics maakt gebruik van "cookies" (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de website (met inbegrip van uw IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.

Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal uw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. U kunt het gebruik van cookies weigeren door in uw browser de daarvoor geëigende instellingen te kiezen. Wij wijzen u er echter op dat u in dat geval wellicht niet alle mogelijkheden van deze website kunt benutten.

Door gebruik te maken van deze website geeft u toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

Spiegeltje Spiegeltje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

Er wordt geen profiel opgebouwd rond bezoekers van de website.

13.3 Verwerkingsverantwoordelijke behoudt zich het recht om deze privacy & cookie policy aan te passen. Deze privacy & cookie policy is afgestemd op het gebruik van en de mogelijkheden op onze site. Eventuele aanpassingen en/of veranderingen van deze site, kunnen leiden tot wijzigingen in deze privacy & cookie policy.

13.4 Verwerkingsverantwoordelijke is niet verantwoordelijk voor het privacy beleid van websites waarop u terecht kunt komen doordat u via deze website doorgelinkt wordt. Voordat u hier persoonlijke gegevens doorgeeft, kunt u beter eerst de desbetreffende privacyverklaring van deze site doornemen.

Art. 14 Publicatie

14.1 Dit reglement is openbaar en via de website [www.Spiegeltje Spiegeltje Atelier.nl](http://www.SpiegeltjeSpiegeltjeAtelier.nl) te vinden. Daarnaast kan het reglement ook worden opgevraagd. Dit kan door contact op te nemen met Spiegeltje Spiegeltje Atelier via de contactgegevens welke genoemd staan onderaan dit reglement.

14.2 Voor zover andere doelen dan dienstverlening een doelstelling vormen van de registratie, heeft Spiegeltje Spiegeltje Atelier de plicht de geregistreerde of diens wettelijke vertegenwoordiger vooraf te informeren omtrent de aard van de gegevens die over zijn persoon in de registratie worden opgenomen, alsmede de doeleinden die daarmee worden nagestreefd.

Art. 15 Wijziging van het reglement

Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door Spiegeltje Spiegeltje Atelier. Wijzigingen zullen ook direct worden doorgevoerd op de website van Spiegeltje Spiegeltje Atelier, waar het volledige reglement geplaatst is.

Dit reglement treedt in werking op 15-04-2018.

Spiegeltje Spiegeltje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

BIJLAGE 1 - Klachtenprocedure Spiegeltje Spiegeltje Atelier

Hoewel Spiegeltje Spiegeltje Atelier uiteraard tracht haar klanten naar wens te bedienen, is het mogelijk dat iets niet naar wens verloopt. Met deze klachtenregeling wil Spiegeltje Spiegeltje Atelier ervoor zorgen dat eventuele klachten op een goede wijze behandeld worden. Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze melden bij via contact@spiegeltjespiegeltjestelier.nl. Wij zullen uw klacht met zorg behandelen via onderstaande procedure.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definities van de begrippen

Klacht

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Spiegeltje Spiegeltje Atelier, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Werkdag

Een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag.

Week

Periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur.

Maand

Periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.

De procedure

1. Recht van de klager

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meer door hem aan te wijzen deskundige(n).

2. Registratie

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling). Eventueel wordt telefonisch extra informatie opgevraagd over de klacht.

3. De verantwoordelijke

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtafhandelaar (de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling).

4. Bevestiging

Uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Ook wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager gemeld.

5. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s), zorgt dat de reactie van deze medewerker(s) wordt samengevat en akkoord wordt bevonden door de betrokkenen. De klachtafhandelaar registreert de verworven informatie in het daarvoor bestemde systeem. Ook informeert de klachtafhandelaar de betrokkenen over de verdere afhandeling van de klacht.

6. Schriftelijk antwoord

Na het bepalen van de al dan niet gegrondheid van de klacht, ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtafhandelaar waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

7. Niet eens met voorgestelde afhandeling klacht

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht, maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de algemene leiding van Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

8. Mondelinge toelichting

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door Spiegeltje Spiegeltje Atelier in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten aan de in artikel bedoelde verantwoordelijke. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondeling toelichting plaats in een gesprek waarbij, naast de klachtafhandelaar, ook de medewerker

Kapucijnenhof 18
4904 RB Oosterhout
Nr. KvK: 20126550
Tel.: 0636030952

contact@spiegeltjespiegeltjeatelier.nl
www.spiegeltjespiegeltjeatelier.nl
www.kindervedriet.nl

Spiegeltje Spiegeltje

voor kunstzinnige begeleiding, coaching en rouwverwerking

aanwezig is op wie de klacht betrekking heeft. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst, is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger van Spiegeltje Spiegeltje Atelier naast de klachtafhandelaar aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.

9. Definitieve beslissing

Indien de klager geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot mondelinge toelichting bedoeld in artikel 8, ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de algemene leiding van Spiegeltje Spiegeltje Atelier.

10. Afdoening

Tijdens de in artikel 7 bedoelde mondelinge procedure kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot afdoening van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

11. Definitief voorstel

Indien de in artikel 7 bedoelde mondelinge procedure niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, wordt aan klager uiterlijk binnen twee weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan voor afhandeling van de klacht.

12. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze maatregelen worden schriftelijk vastgelegd.

13. Analyse

De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of er corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.