

Privacyverklaring en Klachtenreglement Friends Kindercoaching

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens en is opgesteld in overeenstemming met de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gebruiker van deze privacyverklaring, tevens verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, is Friends Kindercoaching, gevestigd te Sommelsdijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75134772

Indien wij op onze website van cookies gebruikmaken, kan dat alleen nadat uw toestemming is verkregen. Zodra u onze website bezoekt ontvangt u uitleg over cookies en kunt u bepalen of u cookies accepteert of weigert.

Persoonsgegevens

– Doel van verwerking

Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel om met u in contact te treden (contactgegevens) en met u te kunnen communiceren en in het kader van de met u overeen te komen dienstverlening. Wij gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden.

Indien u ons uw persoonlijke contactgegevens geeft, telefonisch, per email, via de website of anderszins, dan gebruiken wij deze gegevens enkel om met u in contact te treden en met u te communiceren. Indien geen overeenkomst tot dienstverlening tot stand komt, dan worden de gegevens 6 maanden na ontvangst verwijderd.

– Verwerken persoonsgegevens

Indien een overeenkomst tot dienstverlening tot stand komt, dan zullen wij over meer persoonsgegevens beschikken dan enkel contactgegevens. Wij gebruiken deze persoonsgegevens enkel in het kader van de met u overeengekomen dienstverlening en verzamelen alleen die gegevens die wij in dat verband nodig of nuttig achten.

De gegevens worden zonder uw toestemming niet met derden gedeeld.

Beveiliging

We hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig bij ons zijn. Bij de verwerking van persoonsgegevens kunnen wij gebruikmaken van een of meerdere verwerkers, zoals een internetprovider. Om uw privacy te waarborgen en de technische beveiliging te verzekeren, sluiten wij alleen verwerkersovereenkomsten af die gesloten zijn overeenkomstig de daaraan in de AVG gestelde eisen met de garantie dat uw gegevens niet buiten de EU worden verwerkt. Als verwerkingsverantwoordelijke blijven wij verantwoordelijk.

Persoonsgegevens die in fysieke vorm zijn vastgelegd, worden bewaard in een deugdelijke afsluitbare ruimte, zodat derden hier geen toegang toe hebben.

Zonder uw toestemming delen wij uw gegevens niet met andere partijen, tenzij daar een administratieve of wettelijke verplichting voor geldt, of er een gerechtelijk bevel voor is.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel van de verwerking.

We zijn uiteraard wel gehouden aan wettelijke en fiscale verplichtingen. Zo moeten we van de Belastingdienst uw factuurgegevens 7 jaar bewaren. Persoonsgegevens die in het kader van de met u overeengekomen dienstverlening zijn verzameld, waaronder contactgegevens, worden niet langer dan 2 jaar na afloop van de overeenkomst bewaard en daarna verwijderd of vernietigd.

Rechten betrokkene

Wij respecteren uw privacy rechten en zullen er aan meewerken dat u de in de AVG aan u toegekende rechten kunt uitoefenen. Voorbeelden hiervan zijn het recht op inzage, correctie en verwijdering van uw persoonsgegevens. Indien u van uw rechten gebruik wilt maken kunt u hierover contact met ons opnemen.

Klachtenreglement

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Friends Kindercoaching worden ingediend. De klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
 2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (mevrouw L. de Boon, telefoon 06-48445538, mail bemiddeling@quasir.nl), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
 3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
 4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Friends Kindercoaching waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
 5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van Friends Kindercoaching noodzaakt, kan Friends Kindercoaching de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken verlengen; Friends Kindercoaching doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.
 6. Indien men zich wendt tot de klachtenfunctionaris zonder dat de klacht is geuit bij Friends Kindercoaching zal u worden terugverwezen naar Friends Kindercoaching. De klachtenfunctionaris kan u wel bijstaan of adviseren omtrent het formuleren van een klacht. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing (waarbij de klachtenfunctionaris de artikelen 2 en 3 in acht zal nemen).
- *De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - * De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - * Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de betrokkenen;
 - * De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - * Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en Friends Kindercoaching, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris en aan beide partijen verzonden, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - * Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt bereikt tussen klager en Friends Kindercoaching dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Friends Kindercoaching die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van het gestelde in artikelen 4 en 5.
 - * Indien bovengenoemde situatie van toepassing is, zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere behandeling door Friends Kindercoaching, voor te leggen aan de Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil).