

## DA002 Privacy verklaring

### Inleiding:

Wij willen je hiermee informeren over de verwerking van jouw persoonsgegevens. De BamBoe wil transparant en open zijn omdat wij een kwalitatieve samenwerking en openheid hoog in het vaandel hebben staan.

### Wij zijn verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens

De BamBoe is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens en vindt een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens zeer belangrijk. Dit betekent onder meer dat we betrouwbaar met persoonsgegevens omgaan, dat we beveiligingsmaatregelen hebben genomen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang of diefstal en dat we gegevens zullen verwijderen indien deze niet meer nodig zijn.

### De momenten waarop we jouw persoonsgegevens ontvangen

Als je gebruik maakt van onze diensten worden jouw persoonsgegevens door ons verwerkt. Denk bijvoorbeeld aan het moment dat je contact met ons opneemt per e-mail, app of telefoon. In dit geval verwerken we o.a. jouw naam, telefoonnummer of e-mailadres. Afhankelijk van het contact of de vraag zijn er vaak meer persoonsgegevens nodig die door ons worden verwerkt.

Daarnaast kunnen wij jouw gegevens verwerken die je online met ons deelt. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen of downloaden van informatie, het invullen van het contactformulier of het invullen van het aanmeldformulier. Hierdoor kunnen we jou gerichte en relevante informatie aanbieden of contact met je opnemen over je vraag of aanmelding.

### Onze Privacy verklaring heeft betrekking op de BamBoe, op onze website en op onze online dienstverlening

Onze Privacy verklaring is van toepassing op het gebruik van persoonsgegevens door de BamBoe, de website van de BamBoe (<https://debamboe.nl> en <https://lebambou.nl>), ons platform voor online hulpverlening Cloudy (<https://debamboe.nl/cloudy>) en onze applicatie voor beeldbellen (<https://jitsi.debamboe.nl>).

### We gebruiken jouw persoonsgegevens om je zo goed mogelijk van dienst te zijn

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens omdat het nodig is voor het verwerken van een aanvraag voor informatie of om gebruik te kunnen maken van onze hulpverlening of dagbesteding. Wij bewaren we ook persoonsgegevens omdat dat moet vanwege (wettelijke) financiële en fiscale verplichtingen of vanwege de wettelijke bewaartermijn van het cliëntendossier. De BamBoe bewaart geen persoonsgegevens langer dan noodzakelijk.

We verwerken alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor het kunnen verwerken van aanvragen of die nodig zijn en bijdragen aan het realiseren van een kwalitatieve samenwerking. Concreet gezegd verwerken we persoonsgegevens zodat we onder andere:

- Aanvraag of aanmeldingen kunnen verwerken en beheren
- Een administratie kunnen voeren ten aanzien onze dienstverlening/werkzaamheden
- Jouw kunnen informeren en kunnen vragen om een afspraak te maken voor extra informatie hierover.
- Kunnen bijhouden wie we wel én niet mogen benaderen voor onze nieuwsbrief.
- Onze financiële administratie kunnen beheren en daarmee voldoen aan wettelijke financiële en fiscale verplichtingen.
- De kwaliteit van onze dienstverlening door jou kunnen laten beoordelen om inzicht te krijgen op verbeterpunten.
- Online kunnen helpen op ons platform voor online hulpverlening Cloudy of via onze applicatie voor beeldbellen.
- Eventuele geschillen kunnen behandelen.
- Interne en externe controle kunnen (laten) uitoefenen op onze diensten.

**We gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden dan hierboven genoemd**

De BamBoe verstrekt nooit persoonsgegevens aan derde partijen waar je geen toestemming voor hebt gegeven. Alle systemen voor document- en gegevensopslag, onze digitale werkplek en ons platform voor online hulpverlening staan op onze eigen server en worden door de BamBoe beheert en onderhouden. Onze server is volgens de norm beveiligd en staat in een volgens de norm beveiligd datacentrum in Amsterdam. Voor het cliëntendossier maken we gebruik van een externe dienst die eveneens voldoet aan de norm. (norm datacentrum ISO 27001, 14001 en 9001 gecertificeerd)

**De volgende richtlijnen zijn van toepassing bij het gebruik van het cliëntendossier**

- De informatie uit het cliëntendossier is alleen toegankelijk voor direct betrokken hulpverleners binnen de BamBoe
- Eventueel andere direct betrokken partijen hebben enkel toegang tot het cliëntendossier na jouw toestemming
- Het overdragen van het cliëntendossier aan een andere partij doen wij alleen na jouw toestemming
- De cliënt en bij minderjarigen, de ouder(s) of vertegenwoordiger(s) zijn geïnformeerd over het cliëntendossier
- De cliënt heeft het recht zijn of haar dossier in te zien, of dit te laten lezen aan wie de cliënt dat wil
- De cliënt heeft het recht op het wijzigen/verwijderen van gegevens uit het cliëntendossier via een schriftelijk verzoek
- De hulpverlener(s) die het cliëntendossier schrijven of inzien zijn aan de geheimhoudingsplicht gebonden
- Het is niet toegestaan onderdelen van het cliëntendossier te kopiëren voor welk doel dan ook
- Het is niet toegestaan onderdelen uit het cliëntendossier te verwijderen zonder vraag van de cliënt
- De cliënt is niet verplicht om informatie te geven. Deze informatie mag dan ook niet bij derden opgevraagd worden
- De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor het beheer en de opslag van het cliëntendossier
- Wanneer gegevens, met toestemming van de cliënt, worden verstrekt aan derden wordt dit vastgelegd in het dossier
- Wanneer de hulpverlening is beëindigd, dan wordt het cliëntendossier voor de wettelijke termijn van 15 jaar bewaard
- In bepaalde gevallen is het mogelijk dat, op verzoek van de cliënt, het cliëntendossier eerder wordt vernietigd
- Cliëntendossiers blijven altijd eigendom van de BamBoe en wordt na de wettelijke bewaartermijn door ons vernietigd

### **We bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig**

Jouw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. De werkwijze van de BamBoe is om persoonsgegevens van relaties te vernietigen zodra we deze niet meer nodig hebben. Sommige gegevens worden bewaard omdat het op grond van een financiële en/of fiscale verplichting nodig is. In dat geval worden jouw gegevens zeven jaar bewaard. Na afloop van deze termijn zorgen wij ervoor dat alle persoonsgegevens op zorgvuldige wijze worden verwijderd. Voor cliëntendossiers geldt een wettelijke bewaartermijn van 15 jaar na het beëindigen van het hulpverleningstraject. In de periode van de bewaartermijn wordt een cliëntendossier gearchiveerd en is voor niemand meer toegankelijk. Alleen het management van de BamBoe is gemachtigd een cliëntendossier uit het archief te halen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een vervolgtraject. Na de wettelijke bewaartermijn wordt het cliëntendossier definitief vernietigd.

### **Je hebt verschillende rechten als het gaat om jouw persoonsgegevens**

1. Je hebt het recht om een verzoek te doen tot inzage, correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens.
2. Je hebt het recht van verzet. Dit betekent dat u zich kunt verzetten tegen het gebruik door de BamBoe van uw gegevens voor commerciële doeleinden. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van het emailadres voor het verzenden van onze nieuwsbrief of ander gebruik van gegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden aan jouw kant.

Je hebt altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen over het gebruik van persoonsgegevens door de BamBoe in algemene zin, zowel bij de BamBoe, bij onze klachtencommissie of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als je een verzoek doet zullen we allereerst beoordelen of we jouw verzoek in behandeling kunnen nemen. We kunnen het verzoek niet in behandeling nemen als we je identiteit niet kunnen vaststellen of als je recentelijk (korter dan zes maanden geleden) een vergelijkbaar verzoek hebt gedaan.

Als de BamBoe het verzoek in behandeling heeft genomen, zijn er een aantal situaties waarin de BamBoe het verzoek moet weigeren. Wij zullen een verzoek bijvoorbeeld moeten weigeren als de bescherming van de rechten van derden zwaarder weegt. Dit kan voorkomen in gevallen dat uw inzageverzoek ook de persoonsgegevens van andere personen bevat. Als we het verzoek afwijzen, zullen we schriftelijk motiveren waarom we niet aan het verzoek kunnen voldoen.

Het kan gebeuren dat je het niet eens bent met onze beslissing op een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of verzet. In dat geval heb je ook het recht om een klacht neer te leggen bij onze klachtencommissie (de BamBoe is aangesloten bij KlachtenPortaal) of bij de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

### **Op onze website staan links naar websites van derden**

Op onze website staan links naar websites met relevante informatie van derde partijen. Wij willen je adviseren om de Privacy voorwaarden te lezen van de website die je via onze website bezoekt. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid dragen voor de manier waarop websites van derde partijen omgaan met uw persoonsgegevens.

### **Wijzigingen Privacy verklaring**

De BamBoe behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de Privacy verklaring. Controleer daarom regelmatig ons Privacy verklaring voor mogelijke wijzigingen in ons beleid.

### **Vragen**

Heb je vragen of opmerkingen over de Privacy verklaring of over hoe de BamBoe omgaat met persoonsgegevens, dan kunt u deze vragen richten aan het management van de BamBoe, dit kan telefonisch, via het contactformulier op onze website, per email of kom gewoon even langs bij de BamBoe.