

Klachtenreglement

Zorgboerderij It Klokhús



Klachtenreglement cliënten Zorgboerderij It Klokhús

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen.....	3
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	4
Artikel 2	Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	5
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling.....	6
Artikel 5	Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer.....	7
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	7
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	8
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	8
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer.....	9
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	10
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	10
Artikel 14	Geheimhouding	10
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen.....	11
Artikel 15	Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 16	Kosten.....	11
Artikel 17	Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 18	Evaluatie	11
Artikel 19	Onvoorziene omstandigheden	11
Artikel 20	Vaststelling en wijziging regeling.....	11
Artikel 21	Datum van inwerkingtreding.....	12

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 
- ZORGBOERDERIJ
It Klokhús

- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- 1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- 2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgboer beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage

op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer. De zorgboer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgboer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgboer de klacht niet in behandeling. De zorgboer neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;

- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgboer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboer het volgende in acht:
- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.
2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 19-04-2021

© Zorgboerderij It Klokhus

PROCEDURE OMTRENT AGRESSIE, ONGEWENSTE INTIMITEITEN EN STRAFBARE HANDELINGEN

In de overeenkomst/ huisregels staat dat diefstal (seksuele) agressie en (ongewenste) intimiteiten verboden zijn. Indien één van deze overtredingen toch plaatsvindt dan:

1. Krijgt de deelnemer een waarschuwing en er volgt een gesprek al dan niet met een familielid of begeleider. Mede afhankelijk van de aard van de overtreding wordt bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn/ haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolgprocedure uitgelegd wanneer hij/ zij nogmaals in de fout gaat.
2. Wanneer de deelnemer nogmaals in de fout gaat krijgt hij/ zij een gele kaart. Op deze gele kaart staat de datum en het gepleegde feit vermeld. De familie en begeleiders worden hier mondeling en schriftelijk van op de hoogte gesteld. Nogmaals wordt mede afhankelijk van de aard van de overtreding bepaald hoe de deelnemer iets kan doen om zijn/ haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolgprocedure uitgelegd wanneer hij/ zij nogmaals in de fout gaat.
3. Als de deelnemer nu nogmaals in de fout gaat, krijgt hij/ zij per direct een rode kaart, en kan zijn/ haar zorgovereenkomst beëindigd worden.

Wanneer het gaat om een zeer zwaar voorval en wanneer een andere persoon zich niet meer veilig voelt in de buurt van de betreffende deelnemer kunnen stappen 1 t/m 3 overgeslagen worden en de overeenkomst wordt per direct beëindigd.

Privacyverklaring Zorgboerderij It Klokhús

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 07 januari 2024.



© Zorgboerderij It Klokhús

Privacyverklaring Zorgboerderij It Klokhús

Zorgboerderij It Klokhús is ervan overtuigd dat de bescherming van persoonsgegevens van essentieel belang is voor haar activiteiten. Daarom willen wij u in dit privacy beleid heldere en transparante informatie geven over de wijze waarop Zorgboerderij It Klokhús persoonsgegevens verwerkt van deelnemers, gebruikers van onze apps en bezoekers van onze website.

Uiteraard worden persoonsgegevens van deelnemers, gebruikers van apps en bezoekers van de website, met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Hierbij houdt Zorgboerderij It Klokhús zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens.

In het kader van onze dienstverlening verwerken wij uw persoonsgegevens. Deze privacyverklaring hebben wij opgesteld om u te informeren over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 07 januari 2024.

Contactgegevens

De persoonsgegevens worden verwerkt door:

Zorgboerderij It Klokhús, Jantina Reijenga, KvK 88887073

Osingahuizen 45, 8621 XC Heeg tel: 06 39 31 29 52 zorgboerderij@itklokhuis.nl

Zorgboerderij It Klokhús verkrijgt persoonsgegevens van uzelf, bijvoorbeeld de gegevens die u aan ons verstrekt via de website, email, telefoon en app. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verkrijgen via derden in het kader van onze dienstverlening.

Er zijn verschillende doeleinden waarvoor Zorgboerderij It Klokhús uw persoonsgegevens verzamelt en verwerkt. In het kader van haar dienstverlening verzamelt en verwerkt Zorgboerderij It Klokhús persoonsgegevens van u:

- Wanneer u als deelnemer dagbesteding van Zorgboerderij It Klokhús;
- Wanneer u als vrijwilliger of medewerker op Zorgboerderij It Klokhús werkt;
- Wanneer u producten en/of diensten van Zorgboerderij It Klokhús afneemt.
- Wanneer u contact heeft met Zorgboerderij It Klokhús. Dit contact kan telefonisch zijn maar hieronder verstaan wij ook indien u ons via e-mail benadert, het contactformulier invult, of ons via social media benadert;

E-mail

- Uw e-mailadres wordt verder gebruikt voor het toesturen van informatie en gegevens door Zorgboerderij It Klokhús.
- Zorgboerderij It Klokhús maakt bij het versturen van vertrouwelijke gegevens gebruik van een beveiligd mailadres.

Gebruik van persoonsgegevens door derden.

- Zorgboerderij It Klokhús is aangesloten bij Stichting Bezinn, Boer en Zorg in Noord Nederland. Bezinn ontvangt van Zorgboerderij It Klokhús de persoonsgegevens van deelnemers, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van administratie in het kader van Zorg In Nature uit de WLZ. Zorgboerderij It Klokhús laat geen gebruik van persoonsgegevens door derden zelf toe voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden.

“Social” Media.

- Zorgboerderij It Klokhús gaat graag, via het web en (eigen) social media kanalen, in dialoog met belangstellende bezoekers van de website over haar organisatie en activiteiten. Het doel is om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen die via social media kenbaar worden gemaakt te beantwoorden. Zorgboerderij It Klokhús volgt actief hiervoor het internet en social media kanalen, zoals Facebook, “lokale”kranten en blogs. Zorgboerderij It Klokhús behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om niet op iedere vraag of opmerking te reageren. Aan het wel of niet inhoudelijk reageren kan dan ook geen enkel recht worden ontleend. Het kan voorkomen dat bij het beantwoorden van vragen of het reageren op opmerkingen, Zorgboerderij It Klokhús (persoons-) gegevens vast zal leggen. Deze zullen uiteraard in overeenstemming met dit privacy beleid worden verwerkt. Zorgboerderij It Klokhús is niet verantwoordelijk voor de omgang met persoonsgegevens door andere deelnemers aan zijn social media kanalen of de content op zijn social media kanalen. Indien u vragen of opmerkingen heeft, kan kunt u contact opnemen met Zorgboerderij It Klokhús.

Zorgboerderij It Klokhús app’s

- Bij Zorgboerderij It Klokhús kan gebruik gemaakt worden van apps. Door apps kunnen persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Ook het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens via apps valt onder dit privacy-en cookie statement.
- Zorgboerderij It Klokhús kan ten behoeve van een goede werking van de app bij de installatie ervan toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens.

Websites van Zorgboerderij It Klokhús en andere websites

- Op de websites van Zorgboerderij It Klokhús treft u een aantal links aan naar andere websites. Zorgboerderij It Klokhús kan echter geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang door die partijen met uw gegevens. Lees hiervoor de privacyverklaring, indien aanwezig, van de site die u bezoekt.

Persoonsgegevens

Zorgboerderij It Klokhús verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummers
- Geboortedatum en –plaats
- Geslacht
- BSN
- Inhoud van communicatie
- Mailadressen

Doeleinden

Zorgboerderij It Klokhús verwerkt deze persoonsgegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- Het onderhouden van contact;
- Een goede en efficiënte dienstverlening;
- Het verrichten van administratieve handelingen;
- Verbetering van de dienstverlening;
- Facturering;
- Het innen van gelden en het nemen van incassomaatregelen;
- Marketing;
- Nakoming van wettelijke verplichtingen;
- Het voeren van geschillen;
- Het kunnen aanbieden informatie op de website

Grondslagen

Wij verwerken bepaalde persoonsgegevens om uitvoering te geven aan uw overeenkomst, dan wel om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting.

Tevens verwerken wij persoonsgegevens, omdat **Zorgboerderij It Klokhús** hier gerechtvaardigde belangen bij heeft. Deze gerechtvaardigde belangen zijn:

- Het op zo efficiënt mogelijke wijze kunnen verlenen van haar dienstverlening;
- De bescherming van haar financiële belangen;
- De verbetering van haar diensten;
- Beveiliging en het beheer van haar systemen;

Indien persoonsgegevens worden verwerkt op grond van toestemming, zal dat afzonderlijk worden gevraagd.

Verstrekking aan derden

In het kader van haar dienstverlening kan **Zorgboerderij It Klokhús** persoonsgegevens uitwisselen. **Zorgboerderij It Klokhús** kan voor de hiervoor genoemde doeleinden gebruik maken van diensten van derden, zoals de IT-leveranciers van onze website en onze systemen. In het kader daarvan worden aan deze derden persoonsgegevens verstrekt. Deze derden mogen uw persoonsgegevens slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden.

Tot slot kunnen uw persoonsgegevens verstrekt worden aan derden wanneer **Zorgboerderij It Klokhús** aan een wettelijke verplichting moet voldoen. **Zorgboerderij It Klokhús** zal uw gegevens niet verstrekken voor commerciële of goede doelen.

Hoe lang wij uw gegevens bewaren

Zorgboerderij It Klokhús zal uw persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk voor de doeleinden die zij in deze privacyverklaring heeft genoemd. Dit betekent dat uw persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken. Bepaalde gegevens moeten langer bewaard worden, omdat **Zorgboerderij It Klokhús** zich moet houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht.

Hoe wij uw gegevens beveiligen

Wij vinden het belangrijk dat uw persoonsgegevens zijn beveiligd tegen verlies of onbevoegde toegang van uw persoonsgegevens. Daarom heeft **Zorgboerderij It Klokhus** passende beveiligingsmaatregelen genomen.

Uw rechten

U heeft het recht om **Zorgboerderij It Klokhus** een verzoek te doen tot inzage van uw persoonsgegevens. Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u binnen 1 maand een overzicht van uw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kunt u verzoeken uw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Ook kunt u **Zorgboerderij It Klokhus** verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kunt u bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u sturen naar:

Zorgboerderij It Klokhus
Jeroen Witteveen en Jantina Reijenga

Osingahuizen 45, 8621 XC Heeg
tel: 06 39 31 29 52
zorgboerderij@itklokhus.

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door **Zorgboerderij It Klokhus**, laat dit dan vooral aan ons weten. De zorgboerderij heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. U hebt deze ontvangen toen u op de zorgboerderij bent begonnen en deze staat op de website van de zorgboerderij: www.itklokhus.nl.

Wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 07 januari 2024

Meldpunt kwetsbaarheden

Bent u deskundig en ontdekt u een kwetsbaarheid in onze systemen? Help ons dan door deze kwetsbaarheid te melden. Zo kunnen we samen de veiligheid en betrouwbaarheid van onze systemen verbeteren.

Heeg, Januari 2024