



## **Privacy en klachtenprocedure**

In het kader van de Privacywetgeving (AVG) leest u hieronder hoe speltherapiepraktijk Esther zorgvuldig omgaat met uw gegevens.

Het volledige privacyreglement is op te vragen door een mail te sturen naar [info@speltherapiepraktijkesther.nl](mailto:info@speltherapiepraktijkesther.nl)

## **Uw privacy**

In het geval van behandeling is het noodzakelijk dat ik, als behandelend speltherapeut, een dossier aanleg. Dit is wettelijk verplicht, opgelegd door de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WBGGO). Het dossier bevat aantekeningen over de gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen. Ook worden in het dossier gegevens opgenomen die voor de behandeling noodzakelijk zijn en die ik, na uw expliciete toestemming, hebben opgevraagd bij een andere zorgverlener, bijvoorbeeld bij de huisarts of bij de school.

Ik doe mijn best om de privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat ik:

Zorgvuldig om zal gaan met persoonlijke en medische gegevens.

Er voor zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot het dossier.

Digitale cliëntgegevens worden opgeslagen in een beveiligde computeromgeving.

Papieren dossiers bewaren in een afgesloten dossierkast.

## **Privacy in het dossier**

Als enige speltherapeut heb ik ook als enige toegang tot de gegevens in het dossier van de cliënt. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). De gegevens uit het dossier kunnen ook nog voor de volgende doelen gebruikt worden:

Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met de expliciete toestemming van u als ouder/verzorger.

Voor het gebruik voor waarneming, tijdens afwezigheid van de therapeut.

Voor het geanonimiseerde gebruik tijdens intercollegiale toetsing (supervisie/intervisie).

Een klein deel van de gegevens uit het dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, om een factuur op te stellen.

Als wij vanwege een andere reden gebruik willen maken van de gegevens, zal ik u als ouder/verzorger als eerst informeren en expliciet om toestemming vragen. De gegevens in het dossier blijven – zoals in de WGBGO wordt vereist – 20 jaar bewaard.

## Privacy op de zorgnota

Indien de behandeling deels vergoed wordt door de zorgverzekeraar, ontvangen ouders een zorgnota. Hierop staan de gegevens vermeld die door de zorgverzekeraar gevraagd worden, zodat ouders de nota kunnen declareren. Het gaat om de volgende gegevens:

Naam en adres

Geboortedatum

De datum van de behandeling

Een korte omschrijving van de behandeling (bijvoorbeeld sessie of consult) zoals voorgeschreven door de zorgverzekeraar, gemeente of Sociale Verzekeringsbank en indien van toepassing de bijbehorende prestatiecode

De kosten van de behandeling

Gegevens inzien, corrigeren, verwijderen of exporteren

Ouders hebben het recht om het dossier in te zien. Zij hebben echter geen recht tot inzage in persoonlijke aantekeningen van de behandelend therapeut. Ouders hebben tevens het recht gegevens in het dossier te corrigeren of te verwijderen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de gegevens feitelijk niet juist zijn, onvolledig zijn, niet nodig zijn voor het doel waarvoor ze verzameld zijn of wanneer de gegevens in strijd met de wet worden gebruikt. De door de therapeut geschreven conclusies of indrukken vallen niet onder het recht op correctie. Daarnaast hebben ouders het recht om informatie uit het dossier te (laten) exporteren, zodat de overdracht aan een andere zorgaanbieder mogelijk wordt. Ouders kunnen een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of export sturen naar speltherapiepraktijkesther.nl

## Website en cookies

Wij gebruiken Matomo om gegevens te verzamelen over het bezoekersgedrag op onze website, kortom de bezoekersstatistieken.

- Jouw IP-adres is geanonimiseerd, directe herleidbaarheid tot personen is daarmee uitgesloten.
- Matomo plaatst geen trackingcookies.
- Alleen Speltherapiepraktijk Esther heeft toegang tot de statistieken, niemand anders.
- We delen geen gegevens met derden.

Met behulp van Matomo verzamelen we de volgende gegevens:

- Geanonimiseerd IP-adres.
- Bezochte pagina's (titel en URL) en datum en tijdstip waarop deze bezocht zijn.
- De URL van de pagina waarmee je op onze website bent gekomen.
- De outlinks op onze website die verwijzen naar externe websites.
- Gedownload bestanden/foto's.
- Geschatte locatie: land, regio, stad (geen exacte geolocatie).

- Overige gegevens: schermresolutie, lokale tijd van bezoeker, snelheid van de website, taal van de browser.
- User agent van de browser: gebruikte browser, besturingssysteem, soort apparaat (computer, smartphone, etc.).

We verwerken deze gegevens om het gebruik en functioneren van onze website te analyseren. Door de privacybeschermende maatregelen die we nemen, is de impact op je privacy beperkt en vragen we niet apart om je toestemming.

### **Aansprakelijkheid**

Ik ben gediplomeerd lid van verschillende beroepsverenigingen en handel naar de beroepscode:

Nederlandse Vereniging Voor Speltherapie (NVVS)

Federatie Vaktherapeutische Beroepen (FVB)

Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ)

Tevens heb ik een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Ouders blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de besluiten die zij nemen wat betreft henzelf of hun kinderen.

### **Klachtenprocedure van speltherapiepraktijk Esther**

“Met ingang van 1 januari 2017 moeten alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leg ik kort uit wat dit betekent.

### **Klachtenfunctionaris**

Het kan voorkomen dat u als ouder van onze/mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg aan uw kind. Mijn voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden ik u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### **Geschilleninstantie**

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij ik ben aangesloten.

Met ingang van 21-09-2023 is mijn praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. Meer informatie vindt u via de website van het NIBIG.

Bedrijfsgegevens:

**FVB/NVVS: 111751**

**AGB-code: 90117100**

**KvK 91299446**