

# Klachtenprocedure Asin Coaching

Deze klachtenregeling is van kracht voor Asin-Coaching.

Asin-Coaching streeft een zo goed mogelijke hulpverlening aan en samenwerking met haar cliënten na. Desondanks kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van Asin-Coaching. Om deze klachten op een goede manier te behandelen heeft Asin-Coaching een klachtenregeling, een onafhankelijke klachtenfunctionaris en erkende geschilleninstantie gewaarborgd bij Klachtenportaal Zorg, iedere cliënt heeft het recht om gebruik te maken van deze klachtenregeling.

Gebleken is dat bespreking van klachten in een vroeg stadium met de direct betrokkenen vaak tot een goed resultaat leidt. Wanneer een cliënt een klacht heeft kan hij deze schriftelijk aangeven aan Asin-Coaching via [info@asin-coaching.nl](mailto:info@asin-coaching.nl) of telefonisch of via een mondelinge gesprek. Daarna wordt dit eventueel schriftelijk vastgelegd. Asin-Coaching neemt contact met de cliënt op en probeert middels een eerste gesprek er samen met de client uit te komen.

Indien dit eerste gesprek echter niet het gewenste resultaat voor de klager oplevert, heeft klager de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Het voorgaande ontnemt overigens een klager niet zijn wettelijke recht zijn klacht direct, zonder eerst een bemiddelingsfase in te gaan, voor te leggen aan de klachtenfunctionaris (formele procedure).

Komen klager en Asin-Coaching er samen niet uit. Dan kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) waar een klachtenformulier ingevuld kan worden.

## **Artikel 1: Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Asin-Coaching
- b) klager: De cliënt van Asin-Coaching of zijn vertegenwoordiger
- c) klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen betreffende gedragingen van Asin-Coaching, gericht aan de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- d) gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt
- e) klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg: een onafhankelijke functionaris die belast is met de behandeling van klachten overeenkomstig deze regeling.

## **Artikel 2: De klager**

1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt.
2. De klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan door klachtenfunctionaris, een vertrouwenspersoon of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 3: Informatie voorziening**

De cliënt ontvangt bij aanvang van zijn traject informatie over het feit dat hij de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen, in dit geval via Klachtenportaal Zorg. Dat kan via de folder die hij krijgt of via de site van het Klachtenportaal Zorg waar hij deze kan downloaden en uitprinten. Aan de client

wordt doorgegeven dat zij het klachten reglement op de site kunnen inzien en dat daar nog meer informatie te halen valt over de klachtenprocedure.

#### **Artikel 4: De Functionaris**

1. De klachtenfunctionaris is een functionaris van een onafhankelijke partij (in dit geval meestal van Klachtenportaal Zorg te Enkhuizen). Deze heeft geen binding met of is onderdeel van Asin-Coaching.
2. Zowel de klager en Asin-Coaching kunnen beiden verzoeken ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris /Klachtenportaal Zorg geven aan de privacy van de client als ook van de zorgaanbieder (Asin-Coaching) te waarborgen. Alle vertrouwelijke informatie wordt niet gedeeld met derden zonder toestemming van de klager als van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 5: Indienen van de klacht**

1. De klager kan zijn klacht schriftelijk indienen bij het Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of kan een klachtenformulier invullen op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)
2. De klacht dient in ieder geval te bevatten: datum (tevens ingang formeel termijn), naam en adres van klager, de naam van degene over wie geklaagd wordt, een opgave van de tijd en de plaats waarop de gedraging(en) heeft (hebben) plaatsgevonden en een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klachtenfunctionaris.
4. Van de behandeling van de klacht wordt door Asin-Coaching een dossier aangelegd.

#### **Artikel 6: Ontvangst van een klacht**

1. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij Asin-Coaching.
2. Asin-Coaching zal binnen tien werkdagen de ontvangst schriftelijk bevestigen aan klager en klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 7: Behandeling van de klacht**

1. Asin-Coaching moet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een onderbouwd oordeel geven op de gedraging waarover geklaagd is. Ook de visie op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze toelichting wordt zowel naar de klager als naar de klachtenfunctionaris verzonden.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt na ontvangst van de toelichting als bedoeld in lid 1 en stelt de cliënt in de gelegenheid gehoord te worden.
3. Het termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Asin-Coaching brengt klager daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
4. Alleen wanneer klager en Asin-Coaching hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.

#### **Artikel 8: Beslissing van de functionaris**

1. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld middels een schriftelijke uitspraak gedaan door de functionaris. Waarbij er de mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
2. De uitspraak van de functionaris is met redenen omkleed en gaat eventueel vergezeld van aanbevelingen.

3. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene over wie wordt geklaagd en de directeur.
4. Indien klager het niet eens is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg.
5. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van Asin-Coaching mee in behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Gegevens Klachtenportaal Zorg te Enkhuzen.

Bij vragen of opmerkingen kan er contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in. Tevens is er nog meer informatie op deze site te lezen.



## Privacy Statement Asin-Coaching

Dit is het privacy statement van Asin-Coaching gevestigd aan de Veldbeeklaan 69, 6715 GZ te Ede en is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacy statement.

E.A.M. Wattimena is de verantwoordelijke m.b.t. gegevensbescherming binnen Asin-Coaching en is te bereiken via [info@asin-coaching.nl](mailto:info@asin-coaching.nl) en/of via 06 82802588.

### Toepasselijkheid

Dit privacy statement is van toepassing op alle privacygevoelige informatie of persoonsgegevens die u aan ons verstrekt, of aan ons door derden worden verstrekt met uw toestemming. Bijvoorbeeld de gemeente waar u gehuisvest bent (sociaal team of WMO). Wij hechten groot belang aan de privacy van onze klanten en betrachten daarom de grootst mogelijke zorgvuldigheid in het behandelen en beschermen van persoonsgegevens. Wij verwerken gegevens overeenkomstig de voorwaarden die daaraan worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Asin-Coaching is de verantwoordelijke in de zin van de AVG ten aanzien van uw persoonsgegevens. Dit houdt in dat alleen de u en Asin-Coaching bepalen welke persoonsgegevens worden, met welk doel en op welke manier verwerkt of gedeeld mogen worden. Wij zijn er verantwoordelijk voor dat uw persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt in overeenstemming met de AVG. In dit privacy statement leggen wij uit welke gegevens wij verwerken en voor welke doeleinden ze worden gebruikt.

### De te leveren diensten

De dienst die Asin-Coaching levert is Ambulante Individuele Begeleiding en wordt, met uw toestemming en op uw verzoek, door de desbetreffende gemeente als opdrachtgever bij Asin-Coaching ingekocht. U heeft hier toestemming aan de betreffende opdrachtgever (Gemeente of Sociaal Team) voor gegeven.

### Persoonsgegevens die wij verwerken

Asin-Coaching verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres



## **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Asin-Coaching verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- burgerservicenummer (BSN)
- diagnoses en/of behandelingen

## **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

Asin-Coaching verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van facturen
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Om diensten goed te leveren
- Diagnoses of behandeling zijn van belang om de juiste dienst te kunnen leveren. Deze worden door u en de opdrachtgever (bijv. WMO) met uw toestemming doorgegeven. De geleverde dienst wordt daarop door de opdrachtgever ingekocht (maatwerk). Dit bepaalt ook de code van de te leveren dienst.

## **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Asin-Coaching bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Dan wel op grond van de Archiefwet is vereist.

## **Delen van persoonsgegevens met derden**

Asin-Coaching deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden (Wmo, CJG, Sociaal Team, SVB, boekhouder) als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens (bijvoorbeeld de boekhouder). Asin-Coaching blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt Asin-Coaching uw persoonsgegevens aan andere derden alleen met uw nadrukkelijke toestemming. Hiervoor heeft u een toestemmingsformulier ingevuld en ondertekend waarop u expliciet aangeeft met wie wij gegevens mogen delen of welke gegevens wij mogen verwerken.

## **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Asin-Coaching gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.



## **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen en dataportabiliteit**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Asin-Coaching en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [info@asin-coaching.nl](mailto:info@asin-coaching.nl)

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen.

Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Asin-Coaching wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## **Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Asin-Coaching neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op of mail naar [info@asin-coaching.nl](mailto:info@asin-coaching.nl)

Uw gegevens worden opgeslagen in een cliëntenregistratiesysteem Zilliz. Dit is een software programma die in de Cloud werkt. Uw gegevens worden niet opgeslagen op de harde schijf van een laptop, er is geen papieren dossier. Alle papieren documenten die u heeft aangeleverd of die u getekend heeft worden of teruggegeven of vernietigd. Alles wordt digitaal opgeslagen. U kunt geautoriseerd worden om mee te kijken in uw cliëntendossier in Zilliz. Hiervoor krijgt u dan uw eigen inloggegevens. Daarnaast worden gegevens gebruikt in een boekhoudsysteem Snelstart om facturen te kunnen genereren en ze aan de klant toe te sturen. Ook deze gegevens worden in de Cloud opgeslagen. Ten slotte is er een verwerkersovereenkomst met Administratiekantoor Boot, Loon en financiële administratie te Veenendaal ([www.bootadministratie.nl](http://www.bootadministratie.nl)) die zorgdraagt voor de financiële administratie.