

Privacyverklaring

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens

Om u goed van dienst te zijn, verwerkt aan-z uw persoonsgegevens. aan-z hecht veel belang aan uw privacy, gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om en draagt er zorg voor dat er geen onnodige gegevensuitwisseling plaatsvindt. In deze privacyverklaring vindt u informatie over de wijze waarop we met persoonsgegevens omgaan.

Wat zijn persoonsgegevens?

Vanaf het moment dat u in aanraking komt met aan-z (met bijvoorbeeld een (hulp)vraag) tot het moment dat u geholpen bent, worden uw gegevens zoals uw naam, adres en (hulp)vraag verwerkt. Dit gebeurt alleen als het noodzakelijk is.

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u. Alles wat we doen met persoonsgegevens, zoals het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens, noemen we het “verwerken” van uw persoonsgegevens. Dit begrip is bepaald in de wet. aan-z houdt zich bij de verwerking van uw persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder leest u waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens?

aan-z is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. aan-z deelt deze verantwoordelijkheid met de gemeente Terneuzen in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

- aan-z, Markt 1, 4571 BG Axel, Nederland, info@aan-z.eu, +31(0)115 - 56 30 44
- Gemeente Terneuzen, Stadhuisplein 1, 4531 GZ Terneuzen, +31(0)115-45 50 01

Ook zijn er een aantal organisaties die persoonsgegevens voor ons verwerken. Dit zijn verwerkers.

Wie verwerken er persoonsgegevens voor aan-z?

Een verwerker kan door ons worden ingeschakeld om gegevens te verwerken. Verwerkers doen dat onder onze verantwoordelijkheid en doen dat enkel onder onze voorwaarden. Wanneer wij de gegevens laten verwerken door een andere partij zorgen wij er onder andere (met een overeenkomst) voor dat uw gegevens niet voor andere doeleinden wordt gebruikt. Ook komen wij hierin overeen dat uw gegevens worden verwijderd zodra deze niet meer nodig zijn.

Wij werken voor het verwerken van uw gegevens samen met de volgende verwerkers:

- Adsysco voor het klantregistratiesysteem waarin uw dossier staat opgeslagen
- Dethon voor het verwerken van facturen voor de huishoudelijke dienst van zo-net
- Axians voor het verwerken van financiële gegevens ten behoeve van bijvoorbeeld facturen en betalingsregelingen



Waarvoor verwerken wij persoonsgegevens?

Wij bewaren en gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen wij de persoonsgegevens van uzelf als u zich aanmeldt bij onze organisatie. In andere gevallen ontvangen wij uw gegevens van de persoon of organisatie die u aanmeldt bij aan-z. De gegevens die wij vastleggen zijn nodig om in kaart te brengen wat u nodig heeft en hoe we u kunnen ondersteunen. Wij hebben de gegevens nodig om ons werk uit te kunnen voeren en te zorgen dat u het juiste aanbod ontvangt.

aan-z werkt in opdracht van de gemeente en voert de volgende kerntaken uit:

- Vroegsignalering en preventie
- Kortdurende ondersteuning
- Het organiseren van toegang tot Jeugdhulp en Wmo

Om deze taken te kunnen realiseren hebben we (afhankelijk per taak) informatie en gegevens van de klanten nodig om ze te kunnen bieden wat ze van ons vragen.

De hoofdoelen van het verwerken van gegevens zijn:

- Om te kunnen voldoen aan de administratieve verplichtingen ten behoeve van het uitvoeren van de preventieve en maatschappelijk ondersteunende taken
- Het bepalen en indien nodig bieden van maatschappelijke ondersteuning aan burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie

Wij mogen uw gegevens alleen verwerken als daarvoor een rechtmatige grondslag aanwezig is:

- U heeft toestemming gegeven
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor het nakomen van een wettelijke verplichting
- Als de gegevens noodzakelijk zijn ter bescherming van de vitale belangen
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de vervulling van een taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen

Meestal is de grondslag voor aan-z een wettelijke verplichting bijvoorbeeld vanuit de jeugdwet of vanuit de Wmo. In andere gevallen zijn de gegevens noodzakelijk voor onze taken van algemeen belang en de publiekrechtelijke taak die wij binnen de gemeente hebben zoals bij maatschappelijke hulpverlening of preventieve en welzijnstaken. In sommige gevallen heeft u zelf toestemming gegeven voor de verwerking zoals bij deelname aan een cursus of een evenement.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken alleen gegevens indien wij deze nodig hebben voor het doel waarvoor u bij ons klant bent. Persoonsgegevens die wij (alleen indien nodig) verwerken voor onze dienstverlening zijn:

- Algemene gegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- Gegevens om u te kunnen identificeren zoals BSN, geslacht en geboortedatum
- Uw rekeningnummer om betalingen te kunnen ontvangen
- Lifestylekenmerken zoals gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken en familierelaties om uw hulpvraag in kaart te brengen
- Contactgegevens van belangrijke personen
- Een zorgopdracht waarin staat welke hulp u of uw kind nodig heeft
- Een hulpverleningsplan dat samen met u is opgesteld
- Gegevens over uw medische situatie (indien dit bijvoorbeeld de reden voor uw hulpvraag is)
- Gegevens over uw financiële situatie
- Informatie van derden bijvoorbeeld medische of schoolgegevens
- Correspondentie die met u en de betrokkenden wordt gevoerd
- Strafrechtelijke gegevens (aangiftes of politiemeldingen indien er een traject is opgestart bij veilig huis)



Cookies

Wij maken op de website gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door uw browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Wij gebruiken cookies om o.a. bezoekersaantallen en -gedrag bij te houden en om te zien hoeveel personen er vanaf de website onze facebookpagina bezoeken en andersom. Hiervoor gebruiken wij Google Analytics en een facebook tracking pixel.

Van wie krijgen wij uw gegevens?

De gegevens zijn afkomstig van uzelf, de gemeente waar u ingeschreven staat of uw hulp- of zorgverleners. Als de informatie door een andere organisatie is aangeleverd bij aan-z, dan heeft u daar vaak eerst toestemming gegeven. In andere gevallen zijn de gegevens noodzakelijk voor het bieden van de juiste hulpverlening. U bent dan op de hoogte gesteld dat de gegevens met ons gedeeld worden. Bij hulpverleners kunt u bijvoorbeeld denken aan mantelzorgers en medewerkers van een zorginstelling waarbij u cliënt bent.

Aan wie kunnen wij uw persoonsgegevens verstrekken?

We kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan andere personen instanties. Wij doen dit alleen als:

- Dit noodzakelijk is voor het verlenen van de juiste hulpverlening / dienstverlening of andere aanbod
- Dit noodzakelijk is voor een wettelijke verplichting of voor de vervulling van onze taak in het algemeen belang waarvoor de verstrekking noodzakelijk is (de uitleg hiervoor vindt u bij "waarvoor verwerken wij persoonsgegevens")
- U toestemming hebt gegeven

Alleen als minimaal één van deze redenen van toepassing is verstrekken wij uw gegevens aan één of meerdere partijen. Dit zijn bijvoorbeeld andere hulpverleners of zorginstanties waarbij u de zorg zoals huishoudelijke hulp, hulpmiddelen of individuele begeleiding afneemt. Wij stellen u hiervan op de hoogte. U kunt ten alle tijden opvragen aan welke partijen de gegevens zijn verstrekt. Ook kunt u bezwaar indienen tegen het delen van de gegevens via de [pagina indienen klacht](#).

Hoe lang bewaren we uw gegevens?

aan-z bewaart uw gegevens zolang we daartoe wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig voor het doel waarvoor wij de gegevens gebruiken. Dit verschilt per dienstverlening waar u gebruik van maakt. Enkele voorbeelden:

- **Wmo en Jeugdwet dossier**
Voor zowel de WMO als de Jeugdwet geldt dat wij een wettelijke bewaartermijn hanteren van 15 jaar na afsluiting van uw dossier.
- **Dossier kortdurende ondersteuning**
Voor maatschappelijke hulpverlening hanteren wij een termijn van 2 jaar na afsluiting van de hulpverlening, even lang als het klachtrecht geldig is.
- **Klachtendossier**
Een klachtendossier wordt 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- **Gegevens ten behoeve van welzijn en preventie-activiteiten (o.a. Tafeltje-dek-je, Speelneuzen, JIP, Cursussen ect.)**
De gegevens worden bewaard zolang deze noodzakelijk zijn voor het verlenen van betreffende dienst. Gegevens worden in ieder geval vernietigd een jaar nadat u geen gebruik meer maakt van de dienst. Wij bewaren de gegevens een jaar omdat er vaak weer contact wordt opgenomen met een vraag gerelateerd aan een eerdere hulpvraag. Het is van belang dat de informatie op dat moment nog beschikbaar is.
- **Financieel administratieve gegevens**
De gegevens worden bewaard zolang u gebruik maakt van een dienst en 7 jaar na het stopzetten hiervan. Dit is een wettelijk verplichte bewaartermijn.

De bewaartermijn van uw persoonsgegevens binnen aan-z kunt u ten alle tijden bij ons opvragen.



Uw gegevens worden met zorg verwerkt

We zorgen voor de juiste beveiliging

We besteden veel aandacht aan de beveiliging en de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. Er wordt toezicht gehouden op de beveiliging en het gebruik van de persoonsgegevens. De veiligheid wordt constant gemonitord. Indien er ondanks deze zorg iets mis gaat dan ondernemen wij meteen actie. Wij registreren en lossen datalekken meteen op. Dit zijn wij ook verplicht. Indien nodig doen wij altijd een melding aan de toezichthouder.

Er is toezicht op hoe wij de persoonsgegevens verwerken

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven
- Intern houdt de functionaris gegevensbescherming toezicht op de wijze waarop we omgaan met uw persoonsgegevens. De functionaris is Olga Marchenko en is te bereiken via info@aan-z.eu.

Wij hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend

Al onze medewerkers en vrijwilligers hebben een contract ondertekend met een geheimhoudingsverklaring. Wij gaan allen zorgvuldig met uw gegevens om en alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken.

Wat zijn uw rechten?

U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens.

U heeft recht op inzage

U kunt bij ons opvragen welke persoonsgegevens wij van u hebben verwerkt en met welke doelen wij dit doen. De verslaglegging die nog bewerkt wordt en/of waar anderen in voorkomen mag u niet altijd (volledig) inzien.

U heeft recht op aanpassing, verwijdering en beperking

Indien de gegevens niet juist zijn heeft u het recht om uw gegevens aan te laten passen. Ook heeft u het recht om uw gegevens te laten verwijderen indien deze onrechtmatig zijn verwerkt of als deze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt. In het geval van toestemming kunt u de gegevens laten verwijderen indien u uw toestemming heeft ingetrokken en aan-z geen andere geldige reden heeft om uw gegevens te verwerken. U heeft ook het recht uw gegevens te laten beperken. Dit betekent dat uw gegevens tijdelijk niet mogen worden verwerkt. Dit kan als de gegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, of indien u bezwaar maakt tegen de verwerking en uw bezwaar nog in behandeling is.

U heeft recht op overdraagbaarheid van de gegevens

U heeft het recht om ons te verzoeken om de persoonsgegevens die wij van u verwerken over te dragen aan uzelf en/of een andere dienst- of zorgverlener.

U heeft recht van bezwaar

U kunt altijd bezwaar maken tegen het verwerken van uw gegevens, indien u uw persoonsgegevens voor andere doeleinden dan noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang, voor de uitvoering van een overeenkomst of voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij behandelen en toetsen uw bezwaar met zorg en indien uw bezwaar gegrond is stoppen wij met de verwerking van uw persoonsgegevens.

Heeft u vragen?

Heeft u vragen over uw persoonsgegevens? Stuur dan een email naar info@aan-z.eu of bel ons via 0115-563015 (vanuit Nederland) of 039443610 (vanuit België). Ook kunt u via dit e-mail adres/telefoonnummer inzage en wijzigingen in uw gegevens aanvragen of gebruik maken van uw andere rechten.



Heeft u een klacht?

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop aan-z omgaat met uw persoonsgegevens kunt u deze indienen via de [pagina indienen klacht](#). Ook kunt u altijd uw klacht indienen bij de autoriteit persoonsgegevens.

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>