

Privacyverklaring

Alle medewerkers van de kruispunten in de regio van Netwerk Emergo (m.i.v. medewerkers in opleiding, zoals stagiairs) zijn gebonden door deze privacyverklaring, evenals door hun beroepsgeheim of aan een gelijkwaardige vertrouwelijkheidsverplichting (discretieplicht).

Waarom deze privacyverklaring?

Het kruispunt hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar cliënten. Met deze privacyverklaring informeren we u over de wijze waarop we omgaan met uw persoonsgegevens. Ze is gebaseerd op de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG - Verordening 2016/679) en de wet van 30/07/2018 over de bescherming van natuurlijke personen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens.

Over welke gegevens gaat het?

We verwerken uw persoonsgegevens. Dat zijn de gegevens die u identificeren of die een band leggen met u als natuurlijke persoon. Dit omvat volgende categorieën van gegevens:

- Identificatiegegevens (waaronder het rijksregisternummer);
- Sociale gegevens
- Gegevens met betrekking tot uw gezondheid en welzijn;

Hoe verzamelen en verwerken we uw persoonsgegevens?

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het EPD (Elektronisch Patiëntendossier) van CGG De Pont. Hiervoor hebben we overeenkomst met het CGG gesloten om de security en de privacy te garanderen volgens de huidige richtlijnen. Het CGG is ook één van de partners van het kruispunt.

Waarom verwerken we uw persoonsgegevens?

Als zorgverstrekker zijn wij wettelijk verplicht om een zorgdossier aan te leggen over deze verstrekte zorg. Het is nodig voor de volgende doelstellingen:

1. Verlenen van zorg

Dit is het belangrijkste doel. Informatie wordt op die manier goed opgevolgd door uw hulpverlener(s) en gedeeld in team.

2. Administratieve opvolging en facturatie

Indien van toepassing worden gegevens bijgehouden die nodig zijn voor facturatie en klachtenbehandeling.

Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?

CGG De Pont, CAW Mechelen Boom Lier, en Emmaus zijn gezamenlijk verantwoordelijk.

Wie heeft toegang tot de persoonsgegevens?

Hulpverleners die verbonden zijn aan het Kruispunt-team hebben toegang tot uw gegevens. Deontologisch is het enkel toegestaan de gegevens te raadplegen indien de hulpverlener ook betrokken is in uw begeleiding. Medewerkers die instaan voor onthaal en beheer dan EPD mogen deontologisch ook enkel aan die gegevens die ze nodig hebben voor de uitvoering van hun job.

Worden er bepaalde gegevens doorgegeven aan externen?

Enkel voor zover dat nodig is voor de zorgkwaliteit en -continuïteit en/of de administratieve verwerking (bv. facturatie). Dat zijn: verzekeringsinstellingen en/of RIZIV; overheidsinstanties (geanonimiseerd); externe behandelende zorgverstrekkers, andere instanties, mits opgelegd door de wet of met toestemming van de cliënt; beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het kruispunt of van de beroepsbeoefenaar aangesteld door het kruispunt, zonder toestemming van de cliënt, voor zover noodzakelijk voor de verdediging van een recht in rechte of voor de instelling uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; externe verwerkers (geanonimiseerd), waarop het kruispunt een beroep doet voor de correcte verwerking van gegevens.

Wat zijn uw rechten?

U hebt het recht om een kopie te ontvangen van de gegevens die we over u verwerken en kunt uw gegevens, indien nodig, laten verbeteren. Gezien we wettelijk verplicht zijn een zorgdossier bij te houden, kunt u ons niet vragen uw gegevens te verwijderen.

Hoe wordt een klacht behandeld?

De cliënt wordt aangespoord om een probleem of klacht rechtstreeks met de hulpverlener te bespreken. Indien dit niet lukt of niet het gewenste gevolg heeft, kan de cliënt via verschillende kanalen een formele klacht indienen. Binnen het Kruispunt Pallieterland is bij inhoudelijke klachten van cliënten de klachtenregeling van het CAW Boom Mechelen Lier van toepassing. De nodige informatie en documenten worden ter beschikking gesteld van de cliënt.

Indien een formele klacht via de gemandateerde klachtenbehandelaar van het CAW binnenkomt, verheldert deze indien nodig de inhoud en het doel van de klacht samen met de cliënt. Indien de klacht echter duidelijk gericht is op een specifieke medewerker van het team, zal de klacht zonder verwijl doorgegeven worden aan de betrokken partner, zal de cliënt meegedeeld worden aan wie klacht werd doorgegeven en zal de klachtenregeling van de organisatie van deze medewerker toegepast worden. Indien deze klacht gericht is op het team, zal aan de meest betrokken partner de coördinatie en registratie van de klachtopvolging gevraagd worden.

Ook indien een andere partner (dan het CAW) een klacht ontvangt die betrekking heeft op het team zal deze klacht ter registratie en opvolging doorgegeven worden aan de meest betrokken partner. Indien die klacht betrekking heeft op een medewerker van een andere partnerorganisatie, zal diegene die de klacht ontvangt deze onverwijld overmaken aan de juiste partner en aan de cliënt meedelen aan wie de klacht werd doorgegeven.

Hoe lang worden persoonsgegevens bewaard?

Als zorgdossier houden we uw gegevens 10 jaar bij. Facturatiegegevens worden 7 jaar bewaard. Gegevens met betrekking tot de opvolging van een klacht, worden 1 jaar bewaard na afhandeling.

Elke vraag of verzoek met betrekking tot uw gegevens kan u richten aan één van de volgende personen:

Algemeen:

Koen Albers (DPO Emmaus), dpo@emmaus.be

Yoeni Coune (DPO CGG De Pont), dpo@cggdepont.be

Ann Vertongen (adjunct-DPO CAW), gdpr@cawmechelenboomlier.be

Indien u meent dat er een inbreuk is op de regels van gegevensbescherming kan u terecht de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (contact@apd-gba.be, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België, Tel +32 (0)2 274 48 00).

Goedgekeurd door stuurgroep Kruispunt Mechelen-Katelijne d.d. 30/06/2022 en stuurgroep Kruispunt Pallieterland d.d. 01/11/2023