

## Klachtenregeling

Wij streven ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heeft u een suggestie, een kritische opmerking of misschien een klacht? Bespreek dit met de betreffende orthopedagoog. Dat vergroot de kans om een oplossing te vinden. Er kan sprake zijn van een misverstand dat kan worden uitgepraat. Indien wenselijk, zal een aparte afspraak met u gemaakt worden om met u over uw opmerking of klacht te spreken. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Voor alle betrokkenen is het immers prettig als we er samen uitkomen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u de zaak voorleggen aan een klachtencommissie met onafhankelijke voorzitter. Voor een NVO (ortho)pedagoog is dit de klachtencommissie van de NVO (Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen). Informatie hierover is te vinden in de brochure ("[U heeft een klacht? De beroepscode en het tuchtrecht van de NVO](#)") en op de website van de NVO ([www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)). U kunt ook een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan advies geven over welke stappen u het beste kunt zetten en u ondersteunen bij het indienen van een klacht over de jeugdhulp. U kunt hiervoor terecht bij de Stichting Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), de organisatie van onafhankelijke vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Ieder kind, iedere jongere en iedere ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp, kan hier terecht. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de AKJ ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)).

## Privacy policy

OPDC De Toermalijn hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. In deze Privacy policy willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. OPDC De Toermalijn houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze Privacy policy;
- Verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- Vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- Passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- Op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren;

## **Verwerking van persoonsgegevens**

Persoonsgegevens worden door OPDC De Toermalijn verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Communicatie betreffende de inhoud en uitvoering van de onderzoeken, behandelingen en informatievoorziening;
- Het uitvoering geven aan hulpvraag, dienstverlening of product.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan OPDC De Toermalijn de volgende persoonsgegevens van u en uw kind vragen:

- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- (Zakelijk) Telefoonnummer;
- (Zakelijk) E-mailadres;
- Geslacht.
- Anamnese (inclusief ontwikkelingsgeschiedenis)
- Schoolgegevens

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 14 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

## **Bewaartermijnen**

OPDC De Toermalijn bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

## **Beveiliging**

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van u te beschermen tegen onrechtmatige verwerking.

Wij hebben bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen:

- Alle personen die namens OPDC De Toermalijn van uw gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan;
- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- We pseudonimiseren persoonsgegevens als daar aanleiding toe is;
- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen;
- Onze medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

## **Rechten omtrent uw gegevens**

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van u ontvangen hebben. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren

voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken. Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een door u gegeven toestemming hiertoe, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

### **Klachten**

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichhoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

Als OPDC De Toermalijn zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van onze Privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

OrthoPedagogisch Didactisch Centrum De Toermalijn

Raafstraat 8 5702 PW Helmond 0492-525273