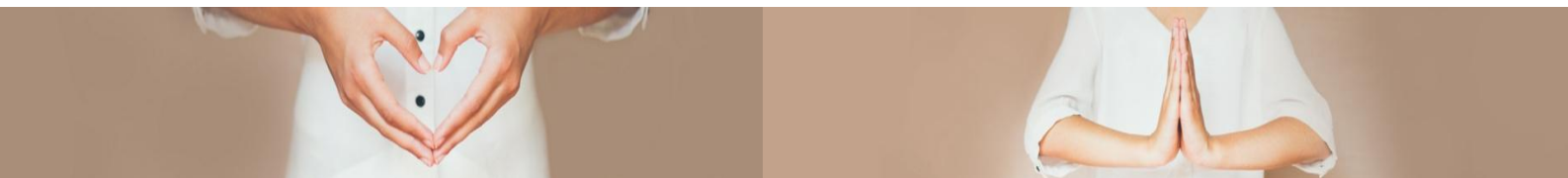


Algemene voorwaarden & Privacy beleid



Betalingsvoorwaarden en behandelingsovereenkomst conform wet- en regelgeving

ARTIKEL 1

SEWA levert begeleiding binnen kaders van de Jeugdwet, WMO en WLZ. Voor de verwerking van persoonsgegevens houdt SEWA zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de specifieke verplichtingen die voortvloeien uit de genoemde wetten en contractuele afspraken met gemeenten en zorgkantoren.

ARTIKEL 2

Een afspraak met SEWA dient, bij verhindering door de cliënt, uiterlijk 48 uur vóór de afspraak te worden afgezegd. In geval van niet tijdige afzegging of wanneer een afspraak niet wordt afgezegd, kan het consult in rekening gebracht worden.

ARTIKEL 3

De door SEWA toegezonden factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te zijn.

ARTIKEL 4

Bij niet tijdige betaling, is de opdrachtgever in verzuim en mag SEWA zonder nadere ingebrekestelling 1% rente per maand in rekening brengen.

ARTIKEL 5

Na 14 dagen is SEWA gerechtigd een betalingsherinnering te sturen, waarvoor € 5,- in rekening mag worden gebracht.

ARTIKEL 6

Is binnen 14 dagen na het versturen van de betalingsherinnering de rekening nog niet voldaan, dan is SEWA gerechtigd een incassomaatregel te treffen. De kosten van deze maatregel komen voor rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 7

Voor het treffen van maatregelen overeenkomstig de artikelen 4, 5 en 6 ter betaling, geldt onverkort dat dit te goeder trouw en in redelijkheid en billijkheid moet geschieden. Overmacht aan de kant van de cliënt moet te allen tijde met SEWA besproken worden. De schade aan het hulpverleningsproces door uitblijven van betaling, dient zo veel mogelijk door SEWA en opdrachtgever beperkt te worden. Deze regeling hoort bij de standaard samenwerkingsovereenkomst met alle opdrachtgevers.

Geheimhouder (SEWA) erkent dat er strikte geheimhouding is opgelegd, zowel tijdens als na beëindiging van het contract

Geheimhouding

De geheimhouder zal alle vertrouwelijke informatie volledig geheimhouden. Onder geheimhouding wordt in dit verband in ieder geval verstaan dat: van de vertrouwelijke informatie geen mededelingen aan derden, zowel mondeling als schriftelijk en zowel direct als indirect, mogen worden gedaan zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt. In afwijking van voorgaande zin, is de geheimhouder toegestaan om vertrouwelijke informatie te bespreken binnen het multidisciplinair team.

Geheimhouder zal uiterste zorg besteden aan (en zorg dragen voor) een deugdelijke en veilige opslag van vertrouwelijke informatie. Deze vertrouwelijke informatie wordt gecodeerd, opgeslagen en bewaard volgens de wettelijke termijnen van de verschillende wetten.

Onder geheimhouder wordt eveneens verstaan: werknemers en particulieren en/of rechtspersonen die direct of indirect, met formele samenwerkingsovereenkomst aan SEWA gelieerd zijn en in aanraking komen met de vertrouwelijke informatie.

Privacy in het AVG-tijdperk

SEWA conformeert zich aan de nieuwe privacywetgeving die per 25 mei 2018 ingegaan is krachtens Europees besluit. Deze transitie is gaande waardoor ons privacy beleid en de uitvoering hiervan onderhevig zijn aan veranderingen.

Verplichting tot bewaren of vernietigen van Vertrouwelijke Informatie

SEWA bewaart cliëntdossiers conform de geldende wettelijke bewaartermijnen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking.

De volgende bewaartermijnen worden gehanteerd:

- I. **Jeugdwet:**
Cliëntendossiers worden minimaal 20 jaar bewaard na beëindiging van de jeugdhulp, conform de Jeugdwet.
- II. **WMO 2015:**
Persoonsgegevens en cliëntdossiers worden in beginsel 15 jaar bewaard, gerekend vanaf het moment van vastlegging, tenzij een kortere of langere termijn noodzakelijk is op grond van de wet of de uitvoering van de ondersteuning.
- III. **WLZ:**
Voor cliëntdossiers binnen de Wlz die betrekking hebben op individuele begeleiding (niet-medische zorg) hanteert SEWA een bewaartermijn van maximaal 15 tot 20 jaar, afhankelijk van de aard en inhoud van het dossier.

Indien het dossier gezondheidsgegevens of zorginhoudelijke informatie bevat die noodzakelijk is voor de continuïteit van zorg of verantwoording, wordt aangesloten bij een bewaartermijn van 20 jaar.

Indien het uitsluitend gaat om begeleidings- en administratieve gegevens, wordt een kortere bewaartermijn gehanteerd, mits dit in lijn is met de AVG en het beginsel van noodzakelijkheid.

IV. **Financiële administratie:**

Financiële gegevens, declaraties en PGB-administratie worden minimaal 7 jaar bewaard conform fiscale wetgeving.

SEWA kan gegevens langer bewaren indien dit noodzakelijk is voor:

- I. De continuïteit van zorg;
- II. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- III. Het onderbouwen van rechten en plichten in juridische procedures.

Na afloop van de bewaartermijn worden gegevens zorgvuldig vernietigd.

Cliënten kunnen schriftelijk verzoeken om verwijdering van hun gegevens. SEWA toetst elk verzoek aan de geldende wet- en regelgeving. Tijdens lopende wettelijke bewaartermijnen (zoals Jeugdwet of fiscale bewaarplicht) kan een verzoek worden afgewezen. Indien vernietiging mogelijk is, ontvangt de cliënt schriftelijke bevestiging van uitvoering.

Nadere toelichting en privacyverklaring

- I. SEWA zal privacygevoelige informatie waar mogelijk pseudonimiseren en bijzondere persoonsgegevens beschermen middels beveiligde bestanden;
- II. Alle cliënten worden vooraf op de hoogte gesteld van de verwerking van privacygevoelige gegevens. Er wordt hen middels een privacyverklaring voorgelegd welke gegevens de geheimhouder gaat gebruiken;
- III. Alle cliënten van SEWA dienen voor de start van het begeleidingstraject een privacy overeenkomst te tekenen;
- IV. SEWA bewaart deze persoonsgegevens conform de wettelijke en contractuele bewaartermijnen, zoals eerder omschreven.

Uitleg bij deze privacy overeenkomst

SEWA verleent volledige inzage, recht tot gebruik van en recht op enige andere verwerking van alle eventuele privacygevoelige informatie welke nodig is of direct verband houdt met de uitvoer, facturatie naar instanties en/of overleg met andere hulpverleners. De privacygevoelige informatie zal daar waar mogelijk is gepseudonimiseerd worden en bijzondere persoonsgegevens worden middels beveiligde bestanden verstuurd.

Cliënten hebben te allen tijde recht op inzage in de persoonsgegevens die SEWA over hen verwerkt. Verzoeken tot inzage kunnen schriftelijk worden ingediend bij de backoffice.

SEWA deelt persoonsgegevens binnen het multidisciplinaire team uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de begeleiding en op een rechtsgrondslag volgens de AVG (bijv. uitvoering van de overeenkomst of gerechtvaardigd belang). Delen met derden vindt alleen plaats met uw toestemming of voor zover wettelijk toegestaan of verplicht.

Uitleg bij gegevensverwerking

Bovenstaande privacygevoelige gegevens betreffen de gegevens die nodig zijn voor SEWA vanuit het contracteren met andere instanties zoals gemeenten en het Zorgkantoor.

U gaat bij deze een contract aan met SEWA. Wij zullen alles in werking stellen om u zo goed mogelijk te begeleiden. Ons intakeformulier is onderdeel van onze wettelijke verplichtingen als zorginstelling. Wij willen u toelichten hoe onze gemaakte uren eruitzien en wat dit voor u betekent.

In de eerste plaats is de intentie zoveel mogelijk tijd aan u als cliënt te besteden. Dit noemen wij contacturen. Dit zijn de uren dat wij daadwerkelijk met u in contact zijn via verschillende media t.w. face-to-face, telefonisch, via een App of per mail. Onder contacturen kunt u ook de minuten rekenen dat wij in contact zijn met uw persoonlijke netwerk, bijvoorbeeld met een ander familielid die toestemming van u heeft om met ons te spreken. Daarnaast berekenen wij de ORT volgens de CAO Social Work.

Naast deze uren zijn wij vaak ook in de backoffice met u bezig; met instanties, wijkteams, bewind etc. Uiteraard overleggen wij ook over u in een multidisciplinair team en dienen wij te rapporteren.

Samen maken deze uren het totaal van de tijd die wij voor u hebben vanuit de indicatie zoals die door de indicatiesteller is afgegeven. Dit betekent voor u dat niet alle geïndiceerde uren als contact ingezet kunnen worden. Omdat wij op behoefte onze interventies plegen, kan het soms zijn dat de ene maand veel meer of veel minder uren gemaakt worden. Wij compenseren dit gaandeweg het traject. Heeft u hier nog vragen of dan nodigen wij u uit die aan de SEWA-medewerker te stellen.

Opname van gesprekken door cliënten

- I. Cliënten hebben het recht om gesprekken met medewerkers van SEWA op te nemen, mits zij zelf deelnemer zijn aan het gesprek. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van SEWA of de betreffende medewerker vereist, in overeenstemming met de geldende wetgeving zoals vastgelegd in artikel 139a en 139b van het Wetboek van Strafrecht.
- II. De door cliënten gemaakte opnames mogen uitsluitend worden gebruikt voor persoonlijke doeleinden, zoals:
 - a. Het bewaren van informatie die in het gesprek is gedeeld.
 - b. Het gebruiken van de opname als geheugensteun.

Het openbaar maken of delen van dergelijke opnames, bijvoorbeeld via sociale media, met derden of in publieke omgevingen, is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SEWA en eventuele betrokkenen.

- III. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met opnames en dienen de vertrouwelijkheid van de inhoud te respecteren. Onrechtmatig gebruik van opnames kan juridische en/of disciplinaire gevolgen hebben, zoals een schending van privacy echten onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze regels zijn specifiek uitgewerkt in artikel 5, lid 1, onder a en artikel 6 van de AVG, die stellen dat verwerking van persoonsgegevens rechtmatig, behoorlijk en transparant moet zijn en dat een rechtmatige grondslag vereist is voor verwerking.

- IV. SEWA waardeert transparantie en samenwerking en moedigt cliënten aan om vooraf te communiceren met de betrokken medewerker indien zij een opname willen maken. Dit draagt bij aan een open en vertrouwensvolle relatie.
- V. In specifieke situaties, zoals bij groeps gesprekken of gesprekken waarin informatie van derden wordt gedeeld, kan SEWA vooraf aanvullende richtlijnen stellen met betrekking tot het opnemen van gesprekken.

Door dit beleid te hanteren, waarborgt SEWA een evenwicht tussen het recht van cliënten om gesprekken op te nemen en het respecteren van de privacy en vertrouwelijkheid van alle betrokkenen.

Aanwezigheid van derden bij contactmomenten

- I. Om de privacy van cliënten te waarborgen, is het niet toegestaan om zonder expliciete toestemming van SEWA en de betrokken cliënt(en) derden aanwezig te laten zijn bij contactmomenten, zoals gesprekken of zorgafspraken. Dit is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), specifiek artikel 5, lid 1, onder a en artikel 6, die vereisen dat verwerking van persoonsgegevens rechtmatig, behoorlijk en transparant plaatsvindt en dat hiervoor een rechtsgeldige grondslag aanwezig moet zijn.
- II. De aanwezigheid van derden kan leiden tot indirecte verwerking van persoonsgegevens (bijvoorbeeld door horen van vertrouwelijke informatie), waardoor SEWA verantwoordelijk is voor het naleven van de AVG. Het zonder toestemming delen of toegankelijk maken van persoonsgegevens aan derden wordt beschouwd als een schending van artikel 5, lid 1, onder f, van de AVG, waarin wordt gesteld dat gegevens op passende wijze moeten worden beveiligd tegen ongeoorloofde toegang of openbaarmaking.
- III. Indien een cliënt derden wenst mee te nemen naar een contactmoment, moet dit voorafgaand aan het gesprek of de afspraak worden gemeld aan SEWA. Toestemming van alle betrokken partijen is vereist voordat dergelijke derden toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie.
- IV. Indien derden zonder toestemming aanwezig zijn bij een contactmoment, behoudt SEWA zich het recht voor om passende maatregelen te nemen om de privacy van betrokkenen te waarborgen. Deze maatregelen kunnen variëren van het beëindigen van het contactmoment tot het melden van de situatie bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De bescherming van persoonsgegevens is een kernwaarde van SEWA. Door te waarborgen dat derden niet zonder toestemming aanwezig zijn bij contactmomenten, draagt SEWA bij aan de naleving van de AVG en het waarborgen van de vertrouwelijkheid en veiligheid van cliënten.

Uw rechten rondom uw gegevens

SEWA verwerkt uw gegevens zorgvuldig. U heeft de volgende rechten:

- I. **Inzage:** u mag uw dossier inzien en een kopie opvragen. Vanuit de Jeugdwet hebben gezaghebbende ouders recht op inzage in het dossier tot het 16^e levensjaar van hun kind. Vanaf 16 jaar mag de jeugdige zelf inzage verkrijgen. Vanaf het 12^e levensjaar van het kind, mag het kind meebeslissen of de ouder

inzage verkrijgt. Om de privacy van alle leden van het gezinssysteem te waarborgen, is het dossier niet digitaal toegankelijk.

- II. **Correctie/aanvulling:** u kunt onjuiste of onvolledige gegevens laten aanpassen of een verklaring toevoegen.
- III. **Vernietiging:** u kunt verzoeken om vernietiging; SEWA beoordeelt dit op grond van wetgeving. Bij wettelijke bewaartermijnen kan vernietiging worden geweigerd.
- IV. **Beperking/bezwaar:** u kunt in bepaalde gevallen beperking van verwerking of bezwaar aanvragen.
- V. **Overdracht:** u kunt uw gegevens in een overdraagbaar formaat opvragen

Procedure voor uitoefening van rechten & klachten

Verzoeken tot inzage, correctie, verwijdering, beperking van verwerking, overdracht (dataportabiliteit) of bezwaar kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend via de website of aan uw hulpverlener.

SEWA reageert binnen **één maand** na ontvangst van uw verzoek. Indien een verzoek complex is kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd; u wordt in dat geval tijdig geïnformeerd. Indien u van mening bent dat SEWA niet correct met uw persoonsgegevens omgaat, kunt u een klacht indienen via info@sewa.nu of bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Dank u voor het vertrouwen dat u in ons heeft gesteld en wij hopen op een vruchtbare samenwerking.



Toestemmingsverklaring algemene voorwaarden & privacy beleid

Ik verklaar bij deze akkoord te gaan met:

- ☒ De Algemene Voorwaarden van SEWA BV.
- ☒ Het verwerken van mijn medische- en persoonsgegevens met betrekking tot mijn gezondheid door SEWA BV.
- ☒ Overleg tussen SEWA BV en ketenpartners (hulpverleners, huisarts, verwijzer, behandelaar, Sociaal Team, GGZ en andere belanghebbenden).

Ik kan mijn toestemming te allen tijde intrekken. Indien verwerking uitsluitend op die toestemming is gebaseerd, zal SEWA de verdere verwerking beëindigen. Indien (een deel van) de verwerking noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting (bijv. bewaarplicht volgens Jeugdwet of fiscale bewaarplicht) of voor de uitvoering van een met mij gesloten overeenkomst, blijft SEWA die gegevens echter bewaren voor de noodzakelijke termijn. SEWA informeert mij over de consequenties van intrekking.

Datum:/...../.....	Plaats:
Naam zorgvrager:	Naam vertegenwoordiger SEWA:
Handtekening zorgvrager 	Handtekening vertegenwoordiger SEWA

Hierbij trek ik de hierboven verleende toestemming tot verwerking van mijn medische- en persoonsgegevens m.b.t. mijn gezondheid weer in.

Naam:

Plaats:

Datum:

Handtekening: