

Finantes

Privacy- en klachtenreglement

Privacy

Finantes verwerkt persoonsgegevens van cliënten en hun vertegenwoordigers. Finantes werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) welke sinds 25 mei 2018 van toepassing is.

In dit privacyreglement leest u welke gegevens Finantes verwerkt en met welk doel. Cliënten kunnen hier ook lezen wat hun rechten zijn. Finantes is verantwoordelijk overeenkomstig deze regeling.

Toepassingsgebied

Gehele organisatie

Activiteiten/werkwijze

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1.1 Budgetbeheerder: De budgetbeheerder werkzaam bij Finantes;
- 1.1.2 Bewindvoerder: De bewindvoerder werkzaam bij Finantes
- 1.2 Cliëntdossier: Het geheel van (schriftelijk) vastgelegde informatie met betrekking tot een cliënt, de dossiers bestaan zowel uit schriftelijke als digitale gedeelten;
- 1.3 Persoonsgegeven: gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;
- 1.4 De betrokkene: degene van wie persoonsgegevens in de dossiers zijn opgenomen;
- 1.5 Derde: eenieder die niet behoort tot Finantes, met uitzondering van de betrokkene.

Artikel 2 Doel verwerking persoonsgegevens cliënten

Finantes verwerkt persoonsgegevens van cliënten met de volgende doelen:

- a. Het zo goed mogelijk en op een correcte wijze invulling geven aan de dienstverlening;
- b. Het beschikken over gegevens die noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de aan Finantes verstrekte opdrachten;
- c. Voldoen aan een verantwoorde bedrijfsvoering, waaronder het kunnen voldoen aan wettelijke taken en verplichtingen.

Artikel 3 Te verwerken gegevens cliënten

Finantes legt de volgende persoonsgegevens vast van uitsluitend cliënten van Finantes:

- a. Naam, voornamen, adres en woonplaats cliënt;
- b. Naam, voornamen, adres en woonplaats wettelijk vertegenwoordiger of verwanten;
- c. Identificerende persoonsgegevens (o.a. geboortedatum, geboorteplaats, BSN)
- d. Verzekeringsgegevens
- e. Financiële gegevens

- f. Gegevens inzake behandelaren zoals huisarts of tandarts
- g. Gezondheid en/of medische gegevens;
- h. Burgerlijk staat;
- i. Alle informatie die nodig is om te komen tot een sluitend budgetplan.

Finantes is verantwoordelijk voor de verwerking van alle cliënten dossiers.

Artikel 4 Waar te bewaren gegevens

Finantes bewaart cliënt gegevens in het cliënt dossier welke bestaat uit digitale en papieren delen. Gegevens van cliënten worden verwerkt op de vestiging van Finantes of eventueel op de locaties waar de cliënt begeleiding ontvangt.

Artikel 5 Toegang cliëntdossier

- a. De toegang tot het cliëntdossier is beperkt tot medewerkers van Finantes.
- b. De toegang tot dossiers wordt beschermd. Papieren dossiers worden bewaard in afgesloten kasten en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden. Digitale gedeelten worden beschermd met wachtwoorden en zijn enkel toegankelijk voor bevoegden.
- c. Toegang tot het cliëntdossier kan uitsluitend via autorisatie worden verkregen van bijvoorbeeld naam, geboortedatum etc.

Artikel 6 Bewaartermijn cliëntdossier

Finantes hanteert een wettelijk bepaalde bewaartermijn.

- a. Financieel administratieve gegevens: bewaartermijn op grond van boekhoudplicht en financiële verslaglegging = 7 jaar
- b. Overige gegevens: worden niet langer bewaard dan noodzakelijk. Finantes acht het noodzakelijk een cliënt dossier te bewaren tot één jaar na afloop. Daarna wordt een cliëntdossier zorgvuldig verwijderd en vernietigd. Van deze regel kan worden afgeweken indien het langer bewaren redelijkerwijs voortvloeit uit de zorg van goed vakmanschap.

Artikel 7 Recht op inzage

De cliënt heeft het recht kennis te nemen van gegevens die betrekking hebben op zijn persoon. Een verzoek tot inzage van het dossier kan door de cliënt en/of door de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt. Dit verzoek kan per mail of telefoon worden ingediend bij Finantes.

Hierbij gelden de volgende voorwaarden en regels:

- a. Finantes maakt binnen 4 weken hiervoor een afspraak met cliënt;
- b. Finantes legt indien nodig uit wat er in het dossier in vast gelegd, met welk doel en geeft uitleg en/of een toelichting op het dossier;
- c. Op verzoek van cliënt kan Finantes een kopie van zijn/haar dossier ontvangen;
- d. Finantes zorgt ervoor dat eventuele gegevens van derden worden afgeschermd, tenzij aannemelijk kan worden gemaakt dan deze derde geen bezwaar heeft tegen inzage door betrokkene.

Artikel 8 Recht op correctie

Een cliënt heeft het recht een verzoek te doen om correcties (verbetering, aanvulling, verwijdering en /of vernietiging) door te laten voeren op zijn/haar dossier. De cliënt dient daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in te dienen bij Finantes. Dit verzoek wordt

vervolgens toegevoegd aan het dossier. Finantes zal, indien akkoord, de correctie binnen 4 weken na ontvangst doorvoeren. Indien Finantes het verzoek weigert zal cliënt hier ook binnen 4 weken schriftelijk een gemotiveerde reden voor ontvangen.

Artikel 9 Verstrekken van gegevens aan derden

Aan een externe instantie worden alleen gegevens verstrekt indien:

- a. Dit wordt vereist ingevolge een wettelijk voorschrift (bijv. melding van huiselijk geweld);
- b. Dit wordt vereist voor betaling van zorg;
- c. De cliënt hier toestemming voor geeft middels een toestemmingsformulier;
- d. Instanties met een publiekrechtelijke taak daarom verzoeken;
- d. Zulks voortvloeit uit het doel van het document.

Indien de cliënt jonger is dan zestien jaar, onder curatele staat of onder mentorschap is gesteld, is toestemming nodig van zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Een toestemming kan te allen tijde door de wettelijke vertegenwoordiger worden ingetrokken. Finantes stopt dan de uitwisseling van gegevens en informeert de cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger over de al uitgewisselde informatie.

De cliënt kan altijd verzet aantekenen tegen het doorgeven van gegevens aan een externe instantie. De cliënt dient daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij Finantes. In het verzoek is omschreven welke bijzondere, persoonlijke omstandigheden van toepassing zijn. Finantes bericht de cliënt binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk in welke mate het verzoek wordt voldaan. Indien Finantes het verzoek weigert zal cliënt hier ook binnen 4 weken schriftelijk een gemotiveerde reden voor ontvangen.

Artikel 10 Geheimhouding

- a. De gegevens van cliënt worden opgenomen in een cliëntenregistratie. Finantes werkt volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) welke sinds 25 mei 2018 van toepassing is. In deze verordening wordt de privacy van burgers geregeld. Onbevoegden krijgen geen inzicht in deze gegevens. Finantes verstrekt slechts gegevens aan derden, indien zulks in het belang van de cliënt is of uit aard van Finantes voortvloeit.
- b. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- c. Finantes zal indien de werkgever een gedeelte of het gehele traject betaald de werkgever uitsluitend de naam van de cliënt doorgeven. Uitsluitend met schriftelijke toestemming van cliënt zal de werkgever van de cliënt informatie verkrijgen over de cliënt, maar uitsluitend dat wat schriftelijk overeen is gekomen.

Klachten

Artikel 11 klachten

11.1.1 Een klacht kan worden ingediend door degene die bevoegd is de onderbewindstelling te verzoeken, zoals beschreven in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

11.1.2 Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van

Finantes dan wel door Finantes ingehuurde derden kan mondeling dan wel schriftelijk worden gericht aan de directie van Finantes.

mail: info@finantes.nl

post: Mauritslaan 49-93

6129EL Urmond

Een klacht moet in ieder geval bevatten:

- Naam, adres en woonplaats;
- De datum;
- Een korte uitleg van de klacht;
- Stuur de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er gebeurd is.

Indien mondeling kan worden verzocht om een schriftelijke weergave van de klacht ten behoeve van de afhandeling van de klacht.

11.2 De klager zal binnen een termijn van maximaal 3 weken na een schriftelijke indiening van de klacht dan wel een schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de directie van Finantes waarin de onder 11.1.2 genoemde feiten zullen zijn weergegeven.

11.3 Bij een mondeling en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van de degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.

11.4 Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.

11.5 De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Finantes en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden.

11.6 Finantes zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.

11.7 Bij ongegrondverklaring van de klacht kan bij de toezichthoudend kantonrechter de klacht worden ingediend.

11.8 De directie van Finantes behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te laten vervangen door een derde, die niet direct betrokken is bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding vormen tot de klacht.

Artikel 12 Slotbepaling

Voor klachten over naleving van dit reglement of indien U niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht kan de onder bewind gestelde, de bewindvoerder of de mentor zich wenden tot Aegis met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in een geschil met Finantes. Aegis is de branchevereniging waar wij bij zijn aangesloten. Een klacht kan ook worden ingediend bij de kantonrechter.