



## INFORMATIE OVER PRIVACYREGLEMENT EN KLACHTENREGELING

TVN Zorgt  
Van den Havestraat 82  
6521 JT Nijmegen  
telefoon (024) 354 06 08  
e-mail: [info@tvnzorgt.nl](mailto:info@tvnzorgt.nl)

TVN Zorgt hanteert een privacy- en een klachtenreglement. Hierin staan alle bepalingen waar de organisatie zich aan moet houden met betrekking tot de bescherming van de privacy van cliënten en de afhandeling van eventuele klachten.

## Privacyreglement

### Verwerken van gegevens

TVN Zorgt is verplicht gegevens te registreren ter controle van verschillende overheidsinstanties, zoals de zorgverzekeraar en de Inspectie van Volksgezondheid. Uw gegevens worden volgens de regels van de AVG vastgelegd in een elektronisch cliëntendossier, dat voldoet aan alle privacy eisen die worden gesteld. Uw dossier is alleen inzichtelijk voor zorgverleners uit het team waar u zorg of begeleiding van ontvangt en door medewerkers van kantoor (zorgcoördinator en administratie). Algemene gegevens over het soort zorg dat u ontvangt en hoeveel, worden doorgegeven aan overheidsinstanties die een rol hebben bij het vergoeden van uw zorg, zoals bijvoorbeeld het CAK, CBS, het Zorgkantoor, Zorgverzekeraar of gemeente. Bij start van zorg ontstaat er automatisch een zorgovereenkomst tussen u en TVN Zorgt. Tijdens de intake wordt u geïnformeerd over de inhoud van deze overeenkomst en deze is terug te lezen op de website.

### Bewaren van persoonsgegevens

De zorgorganisatie is verplicht de gegevens uit uw dossier 20 jaar te bewaren. Dit is geregeld in de wet WGB0. In het begin van het eerste kalenderjaar na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn worden de gegevens vernietigd.

### Delen van informatie met derden

Soms is het nodig om informatie uit uw zorgdossier te delen met anderen, bijvoorbeeld als u overstapt naar een andere zorgaanbieder. TVN Zorgt deelt informatie uit uw zorgdossier alleen met derden als u daar toestemming voor geeft. Iedere keer dat het delen van informatie nodig is, wordt opnieuw om uw toestemming gevraagd.

### Volledige tekst van het privacyreglement

Het privacyreglement staat op de website van TVN Zorgt, zie <https://tvnzorgt.nl/privacy/>.

### Klachtenreglement

TVN Zorgt heeft een klachtenregeling. Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit altijd met uw zorgverlener of een zorgcoördinator bespreken. Vindt u samen geen oplossing voor uw probleem, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de TVN Zorgt. Als uw zorgverlener als ZGP-er verbonden is aan TVN Zorgt heeft hij of zij ook een eigen klachtenregeling met klachtenfunctionaris. Uw zorgverlener kan u hier verder over informeren.

Op de website van TVN Zorgt vindt u de klachtenregeling en de gegevens van de klachtenfunctionaris van TVN Zorgt, zie <https://tvnzorgt.nl/klachten/>. U kunt een klacht schriftelijk indienen via een mail naar [klacht@tvnzorgt.nl](mailto:klacht@tvnzorgt.nl).

### Onafhankelijke geschillencommissie

Mocht u vinden dat TVN Zorgt uw klacht niet naar uw tevredenheid op heeft gelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. TVN Zorgt is aangesloten bij de geschillencommissie Stichting Zorggeschil. U kunt het reglement van de geschillencommissie opvragen via het kantoor.

### Gedragscode

Al onze zorgverleners werken volgens de gedragscode van TVN Zorgt. In de code staat vermeld hoe zorgverleners dienen om te gaan met uw privacy, met uw gegevens en hoe ze geacht worden met u en uw naasten om te gaan. Wij streven naar een goede communicatie, prettige omgang en een fijn contact tussen zorgverlener, cliënt en organisatie.

Als u van mening bent dat het contact niet goed of niet prettig verloopt en u komt er samen met uw zorgverlener niet uit, dan vragen wij u contact op te nemen met de coördinator.

TVN Zorgt doet er alles aan om te zorgen, dat wanneer u hulp nodig heeft, deze zorg op een zo prettig mogelijke manier voor u wordt geregeld.