

Privacy uitleg

TenderCare is een netwerk van Zzp'ers en Kleine zorgaanbieders. TenderCare heeft met alle Twentse gemeenten (Samen14) een contract afgesloten om mensen te begeleiden bij psychosociale problemen op alle leefgebieden, zoals wonen, werken, financiën, relaties onderhouden, opvoeding en gezondheid, kortom voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Samengevat houdt deze opdracht in dat wij ons als netwerk inzetten door; hulp en ondersteuning te regelen voor burgers, zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij op hun eigen manier. Voor wat betreft de jeugdzorg en het tijdig bieden van juiste hulp op maat, zowel voor de jongere, zijn ouder(s) en sociale omgeving. Momenteel bieden de Netwerkpartners van TenderCare individuele-, gezinsbegeleiding en dagbesteding.

Wanneer u hulp van één of meerdere netwerkpartners van TenderCare ontvangt of op een andere manier betrokken bent bij TenderCare, verwerken wij uw persoonlijke gegevens. In deze uitleg leest u hoe wij daarmee omgaan.

TenderCare hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonlijke gegevens en zorgt ervoor dat uw privacy wordt gerespecteerd. Wij houden ons in alle gevallen aan de toepasselijke privacywetten, waaronder de Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Dit betekent dat TenderCare:

- Uw persoonlijke gegevens alleen gebruikt voor het doel, waarvoor ze zijn verstrekt (dit leest u verderop);
- Uw uitdrukkelijke toestemming vraagt als wij deze nodig hebben voor het gebruiken of delen van uw persoonlijke gegevens;
- De juiste maatregelen heeft genomen voor de beveiliging (van toegang) tot uw persoonlijke gegevens;
- Geen persoonlijke gegevens doorgeeft aan anderen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doelen waarvoor ze zijn verstrekt;
- Op de hoogte is van uw rechten wat betreft uw persoonlijke gegevens en u hierover van ons informatie ontvangt.

TenderCare is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met uw gegevens. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij met uw gegevens doen en dat u kunt aangeven wat uw wensen zijn. In deze privacy uitleg leest u daar meer over.

Contactgegevens TenderCare

B. Rosman | Paxtonstraat 3 N – Box A8993, 8013 RP te Zwolle.

Telefoonnummer: 0644876498

E-mail: info@tendercare.nu

KvK: 78603609

Indien u na het doornemen van onze privacy uitleg vragen heeft hierover of contact met ons wil op nemen kan dit via het contact formulier op www.tendercare.nu of door contact op te nemen via de bovenstaande contactgegevens.

Aanvang indicatie – gegevens ontvangen

Uw gegevens worden door ons op twee verschillende manieren ontvangen:

- 1) Bij aanmelding van zorg (indicatie) ontvangen wij uw gegevens via een andere hulpverlener of via uw gemeente;
- 2) Tijdens de hulpverlening geeft u zelf aanvullende informatie over uw probleem of hulpvraag.

Waarvoor wij uw gegevens gebruiken

De gegevens waar wij verantwoordelijk voor zijn, worden voor de volgende doelen gebruikt:

Op gebied van zorg en hulp

- Het begeleiden van gezinnen;
- Coachen van ouders en kinderen;
- Het bieden van individuele begeleiding;
- Het bieden van woonbegeleiding;
- Het verkrijgen van een indicatie Wmo of Jeugdwet bij uw gemeente;
- Geven van advies en consult aan andere zorgverleners.

Op gebied van onze zorgverleners

- Zorgen voor een goede bezetting van zorgverleners;
- Borgen van kwaliteit van de zorgverlening.

Op gebied van bedrijfsvoering

- Het bieden van de mogelijkheid om contact op te nemen met ons;
- Het mailen via beveiligde systemen.

Op gebied van administratie en verantwoording

- Het sturen van facturen en declaraties;
- Het nakomen van dossierverplichtingen;
- Het doen van betalingen;
- Het leveren van statistische gegevens.

De doelen en activiteiten die hierboven genoemd staan, voeren wij dus uit gezien ons contract met Samen14 voor de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet. De focus ligt hierbij op uw hulpvragen en het ondersteunen hiervan. Ook zijn er contracten met alle zorgverleners binnen TenderCare, heeft u een zorgovereenkomst en uitwisselingsverklaring bij aanvang van de hulpverlening getekend en vloeien hier ten slotte de afspraken voor het delen met derden uit voort.

Daarnaast zijn wij wettelijk verplicht tot het uitwisselen van gegevens over zorgvolume met uw gemeente, het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Vanaf 01-01-2026 is het ook verplicht om het Centraal Bureau Statistiek (CBS) outcome-indicatoren aan te leveren na de afronding van een jeugdhulptraject. Uw gemeente ontvangt geen informatie over uw probleem of persoonlijke situatie van ons. Wij verstrekken ook geen informatie aan andere organisaties over de hulpvragen van onze cliënten. Wij doen dit alleen met uw uitdrukkelijke toestemming. U tekent hiervoor de uitwisselingsverklaring, die uw hulpverlener met u zal doorlopen en waarop u specifiek aangeeft welke organisaties uw gegevens mogen ontvangen.

De gegevens die worden verwerkt

Voor de doelstellingen die zojuist zijn genoemd, worden door TenderCare voornamelijk de volgende gegevens verwerkt:

- Persoonlijke gegevens, zoals uw achternaam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, geslacht, BSN.
- Indien van toepassing bedrijfsgegevens, zoals bedrijfsnaam, vestigingsadres, KvK nr., BTW nr., IBAN.
- Bijzondere persoonsgegevens, zoals uw diagnose, hulpvraag, uw achtergrond, uw beperkingen, uw zorgindicatie.

Ontvangers en verwerkers

Om goede zorg te kunnen verlenen aan u, werken wij samen met anderen. Dit zijn organisaties of professionals die uw persoonsgegevens van ons ontvangen of in onze opdracht verwerken. Denk hierbij aan:

- De netwerkpartner(s) (zorgverlener(s)) van TenderCare die u helpt(en);
- De gemeente die u zorgindicatie heeft afgegeven;
- Het CAK die uw eigen bijdrage berekend;
- Onze accountant en administrateur die onze administratie verzorgd;
- De kwaliteitsfunctionaris die toeziet op de uitvoering van de zorgverlening;
- De websitebeheerder die ons technisch ondersteunt;
- Het netwerkbeheer van TenderCare die toeziet of alle verplichtingen in dossieropbouw worden nageleefd.

Uiteraard ontvangt elke partij alleen die gegevens die zij strikt nodig hebben. Alleen uw eigen hulpverlener kan uw persoonlijke dossier ingezien, gezamenlijk met het netwerkbeheer van TenderCare om gezamenlijk te voldoen in alle vereisten van dossiervorming.

Wat betreft de systemen (verwerkers) maakt TenderCare gebruik van de volgende systemen:

- Zilliz; een elektronisch cliëntendossier voor kleinschalige zorgorganisaties;
- ZorgMail voor extra beveiligde mailomgeving;
- Snelstart; online boekhoudprogramma.

Beveiliging

TenderCare heeft bewust voor de bovenstaande systemen gekozen, omdat zij professioneel en betrouwbaar zijn opgezet. Wij nemen de bescherming van uw gegevens namelijk zeer serieus. Daarbij nemen wij passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Naast het verplicht werken door alle netwerkpartners van TenderCare met deze programma's, proberen wij ook te faciliteren en informeren over de meest veilige manieren van werken.

De persoonsgegevens die door TenderCare worden verwerkt, zijn alleen toegankelijk via beveiligde software en zijn verder beveiligd met persoonlijke toegangscontrole/tweestap verificatie.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Ontvangt u zorg van ons, dan hanteren we een bewaartermijn van twintig jaar na afsluiting van uw hulpvraag. Dit is wettelijk verplicht. Voor andere verwerkingen binnen TenderCare gelden bewaartermijnen van twee tot zeven jaar of gedurende de looptijd van een contract.

Uw rechten

Volgens de geldende privacywetten hebt u de volgende rechten rondom uw persoonsgegevens:

- U mag ze inzien, corrigeren, bezwaar maken tegen de verwerking en TenderCare vragen de persoonsgegevens te verwijderen;
- U mag TenderCare vragen de hoeveelheid persoonsgegevens die verwerkt wordt, te beperken;
- U mag TenderCare vragen om de persoonsgegevens in een gestructureerde, machine leesbare vorm aan u te geven, zodat u ze mee kan nemen;
- TenderCare maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming in haar diensten.

U kan van deze rechten gebruik maken door dit met uw hulpverlener te bespreken. Hij of zij zal u dan verder helpen. U kunt daarnaast altijd een schriftelijk verzoek indienen via info@tendercare.nu of per post. U krijgt een bevestiging van ontvangst en er wordt binnen vier weken gereageerd op uw verzoek.

Toezichthouder(s)

Vindt u dat TenderCare niet juist omgaat met uw verzoek? Dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Daarnaast is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke geschillen en klachtencommissie: Klachten Portaal Zorg www.klachtenportaalzorg.nl. Op onze [website](#) vindt u hierover meer informatie.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

TenderCare heeft een vertrouwenspersoon voor cliënten aangesteld. Dit is een onafhankelijke persoon, waar u terecht kunt als u een vraag of klacht heeft, over uw persoonsgegevens bij TenderCare. U kunt een mail sturen naar: franco@florismaatschappelijkediensverlening.nl of telefonisch contact opnemen met Franco Floris via 06 46 90 54 87.

Voor de Jeugdhulp treedt de stichting 'Jeugdstem' op als onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de cliënt. Hun contactgegevens zijn toegankelijk via de website: <https://jeugdstem.nl>. Het telefoonnummer is: 088 5551000.

Aandachtsfunctionaris gegevensbescherming

Binnen onze organisatie is een aandachtsfunctionaris gegevensbescherming aangesteld. Deze ziet erop toe dat wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en voldoen aan de geldende privacywetgeving (AVG). De aandachtsfunctionaris is N. Aufderhaar – Schopman en adviseert netwerkpartners over privacy, bewaakt de naleving van interne afspraken en is het aanspreekpunt bij privacy vragen of (mogelijke) datalekken. Zo zorgen wij ervoor dat persoonsgegevens veilig en zorgvuldig worden behandeld.

Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

Binnen de dienstverlening kan door de zorgverleners in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van digitale hulpmiddelen op basis van kunstmatige intelligentie (AI). Deze hulpmiddelen kunnen ondersteunend worden ingezet bij administratieve en inhoudelijke werkzaamheden, zoals het opstellen of structureren rapportages, begeleidingsplannen, evaluaties en andere verslaglegging.

De inzet van AI vindt uitsluitend plaats als ondersteunend hulpmiddel en niet als vervanging van professionele beoordeling. De zorgverleners blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en kwaliteit van de vastgelegde informatie en de genomen beslissingen binnen de begeleiding.

Bij het gebruik van dergelijke hulpmiddelen wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie. De verwerking van gegevens gebeurt met inachtneming van de geldende privacywetgeving, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**. Waar mogelijk worden gegevens geanonimiseerd of beperkt tot hetgeen noodzakelijk is voor het doel van de verwerking.

Door ondertekening van de zorgovereenkomst verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van het mogelijke gebruik van AI ter ondersteuning van werkzaamheden en geeft de cliënt toestemming voor deze inzet, onder de volgende voorwaarden:

- Persoonsgegevens worden zorgvuldig, vertrouwelijk en veilig verwerkt;
- AI wordt uitsluitend gebruikt als ondersteunend hulpmiddel bij administratieve of inhoudelijke werkzaamheden;
- AI wordt niet gebruikt als zelfstandig beslissysteem voor zorginhoudelijke beslissingen;
- De zorgverleners blijven eindverantwoordelijk voor de inhoud, beoordeling en verslaglegging;
- De inzet van AI vindt plaats binnen de kaders van de privacyverklaring en het kwaliteitsbeleid van TenderCare.