



## Privacyverklaring en Klachtenregeling

### **Privacy**

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik, als jouw behandelende therapeut, een dossier aanleg. Dit is ook een wettelijke plicht opgelegd door de WGBO. Uw dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.

In sommige gevallen kan het nuttig zijn aanvullende informatie over uw gezondheid op te vragen bij een Huisarts of een andere zorgverlener. Dit gebeurt uitsluitend in overleg met u. Deze gegevens worden in het dossier gegevens opgenomen.

Ik doe mijn best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat ik:

- zorgvuldig omga met uw persoonlijke en medische gegevens
- ervoor zorg dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens
- Altijd eerst met u overleg indien gegevens worden opgevraagd of gedeeld

Als uw behandelende therapeut heb ik als enige toegang tot de gegevens in uw dossier. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim). Uw cliëntendossier blijft zoals in de wet op de behandelovereenkomst wordt vereist 20 jaar bewaard.

De gegevens uit uw dossier kunnen voor de volgende doelen gebruikt worden:

- Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met uw expliciete toestemming
- Voor het gebruik voor waarneming tijdens mijn afwezigheid.
- Voor geanonimiseerd gebruik tijdens intercollegiale toetsing.
- Een klein deel van de gegevens uit uw dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, zodat ik of mijn administrateur een factuur kan opstellen.
- oor uw zorgnota (hierop staat uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum en de datum van behandeling).

Als ik vanwege een andere reden gebruik wil maken van uw gegevens, dan zal ik u eerst informeren en expliciet uw toestemming vragen.

## ***Klachtenregeling Individuele Behandelingen***

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de begeleiding. In dat geval doorlopen we een aantal stappen.

1. Maak uw klacht kenbaar bij mij. Samen proberen we tot een passende oplossing te komen.
2. Ook is het mogelijk een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze kan ondersteuning bieden bij formulering van de klacht of bij onvrede en helpt bij het zoeken naar oplossingen. Ik heb het recht hiervan op de hoogte gesteld te worden. Mijn praktijk is hiervoor aangesloten bij Quasir.
3. Indien dit onvoldoende is, kunt u de klacht doorzetten naar de vertrouwenspersoon van de beroepsvereniging of de Klachtenfunctionaris en de Geschillencommissie, dat gaat via Stichting Zorggeschil, dat valt onder onafhankelijke tuchtrechtspraak van de RBCZ.

Voor meer informatie kunt u terecht op [www.vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen](http://www.vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen)

## ***Klachtenregeling Trainingen Senzij Academie***

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over een training van de Senzij Academie. Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, wordt proberen we eerst de klacht te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de hieronder beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Senzij de training heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

### ***Formele Klachtenregeling Senzij Academie***

#### **1. Begripsbepaling**

1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de trainingskosten.

1.2. Training: de in opdracht van Opdrachtgever uitgevoerde training, inclusief online lesmateriaal en praktijkdagen.

1.3. Opdrachtbevestiging: de opdracht tot het deelnemen aan een geplande training.

1.4. Opdrachtnemer: Senzij Academie, vertegenwoordigd door Marjolein Hermans.

1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan Senzij Academie over de wijze waarop Senzij Academie zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan de training- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.

1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Senzij Academie zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een training- heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

## **2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle trainingen en diensten geleverd door de Senzij Academie.

## **3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid**

3.1. Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij Senzij Academie, via [welkom@senzij.nl](mailto:welkom@senzij.nl).

3.2. Senzij Academie heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.

3.3. Senzij Academie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.

3.4. Indien mogelijk zal Senzij Academie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.

3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de Senzij Academie, via [welkom@senzij.nl](mailto:welkom@senzij.nl). Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.

3.7. Senzij Academie zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Senzij Academie  
Balsebaan 107  
4621 AM Bergen op Zoom

Senzij Academie neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Senzij Academie adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Senzij Academie heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

#### **4. Geen verplichting tot behandeling**

4.1. Senzij Academie is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de aangekochte training;

4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

#### **5. Klachten**

5.1. Senzij Academie draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.

5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### **6. Afhandeling klachten**

6.1. Senzij Academie bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 1 lid, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met Intense Opleidingen.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door Senzij Academie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. Senzij Academie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend. De bindende uitspraak wordt gedaan door de onafhankelijke derde.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. Senzij Academie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

## **7. Citeertitel**

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Senzij Academie”.

7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door Senzij Academie als onderdeel van het KMS en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.

7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden.

## **8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

8.1. Deze Klachtenregeling is door Senzij Academie vastgesteld op 15 mei 2024.

8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2024.

8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Rotterdam.