

Bij gebruik van Cliendo bewaar je persoonsgegevens van cliënten en/of personeel, zoals namen, telefoonnummers, dagrapportages, afspraken en meer.

Juridisch gezien word jij aangemerkt als verantwoordelijke voor de verwerking van deze persoonsgegevens. Wij zijn de verwerker van deze gegevens.

Vanwege de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dien je afspraken te maken met de verwerkers van gegevens waarvoor jij verantwoordelijk bent. Belangrijke afspraken zijn expliciet toestemming geven voor de verwerking van deze gegevens en aangeven, wat er met deze gegevens mag gebeuren en hoe deze beveiligd moeten zijn. In deze verwerkersovereenkomst leggen we deze afspraken vast.

1. Definities

Persoonsgegevens: betekent informatie waarmee je een geïdentificeerde of identificeerbare cliënt kunt herkennen. Zoals adres, of naam.

Klantgegevens: betekent informatie waarmee je een geïdentificeerde of identificeerbare klant kunt herkennen. Jij bent als gebruiker klant van Cliendo.

Verwerker: degene, of de organisatie die persoonlijke gegevens verwerkt. In deze overeenkomst is Cliendo de gegevensverwerker.

Verwerking: alles dat je met persoonsgegevens kunt doen, zoals verzamelen, opslaan, verstrekken of vernietigen.

Verantwoordelijke: degene, of de organisatie die bepaalt of er persoonsgegevens mogen worden verwerkt, hoe deze mogen worden verwerkt, welke middelen gebruikt mogen worden en wat de verwerking inhoudt.

Betrokkene: degene, of de wettelijk vertegenwoordigers, op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Dit is in de meeste gevallen jouw cliënt.

Verwerkersovereenkomst: deze overeenkomst.

Subverwerkers: betekent gezamenlijk de subverwerkers van Cliendo en derde-subverwerkers. Dit zijn bijvoorbeeld hosting of software partners van Cliendo.

Aanspreekvormen:

- Als je 'Jij, je, jou(w)' leest, bedoelen we jou als klant / gebruiker van het Cliendo platform

- Als je 'Wij', 'we', 'ons', 'onze' leest, bedoelen we daarmee Cliendo. Bezoekadres Prinsengracht 3D, 1015DK in Amsterdam, ingeschreven op Balboastraat 25H, KvK nummer 51156997.

2. Geldigheid

Deze overeenkomst geldt vanaf de datum dat deze wordt afgesloten. Beneden kun je akkoord geven en daarmee komt de verwerkersovereenkomst tot stand. De overeenkomst eindigt als jij of wij deze beëindigen.

Deze overeenkomst is onderdeel van je overeenkomst met Cliendo en de van algemene voorwaarden die van toepassing zijn en deze overeenkomst kun je niet apart opzeggen. Als je Cliendo opzegt wordt deze verwerkersovereenkomst ook direct beëindigd.

3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Met deze overeenkomst geef je ons toestemming de volgende gegevens te verwerken.

- Alle informatie ingevoerd in de tabbladen, Dagrapportage, Clips, Agenda, Bestanden.
- Alle informatie ingevoerd in tabblad en sub-tabbladen, dit betreft de volgende gegevens:

- NAW-gegevens
- Basisgegevens
- Begeleidings / behandelplan
- Medisch
- Incidenten
- Centraal Diagnostisch Verslag
- Psychologisch
- Aanvullend onderzoek
- Curricula vitae
- Financieel
- Locatiegegevens

Jij als verwerkingsverantwoordelijke bent verantwoordelijk om overeenkomstig lid 2 van artikel 5 van de AVG zorg te dragen voor een correcte invoering van deze gegevens. Correct houdt in dat je je houdt aan de in lid 1 van artikel 5 van de AVG neergelegde verplichtingen. Die verplichtingen zijn onder meer dat persoonsgegevens van patiënten/betrokkene altijd actueel en juist moeten zijn. Daarbij ben je gehouden om nooit meer gegevens in te voeren dan nodig voor het uitvoeren van je werkzaamheden. Tevens moet betrokkene toestemming gegeven hebben voor het verwerken van zijn persoonsgegevens en moeten deze transparant zijn. Dit houdt in dat de persoonsgegevens op aanvraag zichtbaar moeten zijn voor betrokkene. Indien je persoonsgegevens invoert, mogen deze enkel gebruikt worden voor de doeleinden waarvoor deze persoonsgegevens

nodig zijn en moet uitdrukkelijk aangegeven worden aan betrokkene waarom deze persoonsgegevens worden verzameld.

Artikel 9 van de AVG ziet op de verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens waaruit ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, genetische waarden of biometrische waarden die zien op de unieke identificatie van een persoon, gezondheid, seksueel gedrag of seksuele gerichtheid blijkt geven. Het verwerken van deze gegevens is verboden als hier geen uitdrukkelijke toestemming voor is verkregen van betrokkene/patiënt. Deze toestemming kan achterwege gelaten worden indien je onder één van de excepties van artikel 9 lid 2 AVG valt. Indien je gebruik hebt gemaakt van 'inrichting op maat' geef je bij ingebruikname van je inrichting op maat automatisch toestemming voor het verwerken van de ingevulde informatie in de door jou gewenste velden.

Het doel is: jouw cliëntendossier volledig online kunnen bijhouden. Zie www.cliendo.nl en help.cliendo.com voor alle functionaliteiten die hierbij horen.

We ontwikkelen het Cliendo platform en functionaliteiten steeds door. Ook kun je ons verzoeken extra velden of tabbladen te plaatsen indien je gebruik maakt van 'inrichting op maat'. Dit hoort binnen de overeenkomsten die wij hebben gesloten en we hoeven niet telkens apart toestemming te vragen bij dit soort aanpassingen. Deze aanpassingen zullen in overeenstemming met de AVG zijn. Er zullen geen extra persoonsgegevens toegevoegd en/of verwijderd worden zonder voorafgaande toestemming van jou.

In bijlage 1 vind je de lijst met informatie die wij in ieder geval mogen verwerken.

4. Regels die van toepassing zijn

Cliendo houdt zich aan de wet. We verwerken persoonsgegevens met jouw toestemming en verkopen geen persoonsgegevens door. Als we deze gegevens voor bepaalde doelstellingen willen gebruiken vragen we hier toestemming voor.

Cliendo houdt zich aan onze zelf opgelegde normen gesteld in de NEN7510: scheiding van data, beveilig wat kan, data die je niet hebt hoeft je niet te beveiligen en het waarborgen van integer handelen van medewerkers.

5. Wie hebben toegang tot de persoonsgegevens

Vanaf 25 mei 2018 is het verplicht om uitdrukkelijk toestemming te krijgen voor het verwerken van persoonsgegevens bij derden. Een andere organisatie krijgt pas toegang tot

jouw persoons en/of klantgegevens wanneer jij daarvoor toestemming hebt gegeven. Dit gebeurt door het aanvaarden van deze overeenkomst. Zonder jouw toestemming zullen wij stoppen met het delen van relevante persoons en/of klantgegevens aan derde organisaties.

De volgende organisaties en diensten hebben toegang tot de door jou ingevoerde persoonsgegevens:

TransIP

Voor de hosting van het Cliendo platform gebruiken we TransIP. Voor zijn diensten gebruikt TransIP een ISO 27001, 14001, 9001 en NEN7510 gecertificeerd datacentrum van The Datacenter Group in Amsterdam en een secundair datacentrum van Cogent Halfweg.

Vecozo

Cliendo werkt aan een koppeling met Vecozo. Via Vecozo communiceer je met gemeenten en zorgverzekeraars, kun je declareren en indicaties aanvragen. Deze koppeling met Vecozo komt tot stand onder onze NEN7510 certificering.

Filestack

Voor de opslag van bestanden en het meteen kunnen bekijken van bestanden gebruiken we Filestack. Dit is een Amerikaans bedrijf dat E.U.-U.S. Privacy Shield compliant is. De servers van Filestack die wij gebruiken zijn van Amazon en staan in Frankfurt. Filestack beheert alleen bestanden en heeft geen toegang tot persoonsgegevens tenzij deze uit bestanden herleidbaar zijn.

Moneybird

Voor het versturen van offertes en facturen gebruiken we moneybird. Dit is een Nederlands boekhoudprogramma. Moneybird heeft alleen toegang tot klantgegevens.

Google Suite

We gebruiken Google Suite voor interne e-mail, bestanden en agenda's. Wij hebben vanuit NEN7510 norm geen persoonsgegevens van klanten zelf te bewerken, deze gegevens komen derhalve niet bij Google terecht. Mocht dit onverwacht toch gebeuren hebben wij een verwerkersovereenkomst met Google.

Intercom

Voor de support en chat gebruiken wij Intercom. Intercom is E.U.-U.S. Privacy Shield compliant. Intercom heeft geen toegang tot persoonsgegevens, mocht dit onverwacht toch gebeuren hebben wij een verwerkersovereenkomst met intercom.

Slack

Voor de communicatie in ons team gebruiken we Slack. Gezien wij geen persoonsgegevens uitwisselen via slack komt deze informatie hier niet terecht. Mocht dit onverwacht toch gebeuren hebben wij een verwerkersovereenkomst met slack.

Typekit

Voor de weergave van fonts in Cliendo gebruiken we typekit. Typekit heeft geen toegang tot persoonsgegevens, maar gezien alles dat binnen Cliendo draait (onrechtmatig) toegang zou kunnen krijgen is deze opgenomen in deze lijst.

Mocht er een derde verwerker aan deze lijst toegevoegd worden, zullen wij jou hierover tijdig inlichten. Zonder uitdrukkelijk bezwaar wordt stilzwijgend overeengekomen dat een nieuwe derde verwerker toegestaan is om aan deze lijst toegevoegd te worden.

6. Waar worden persoonsgegevens opgeslagen

We hosten en verwerken persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). We maken gebruik van servers van TransIP in Amsterdam en Halfweg.

Sommige subverwerkers kunnen buiten de EER gegevens opslaan die persoonsgegevens bevatten. Deze subverwerkers zijn allen E.U.-U.S. Privacy Shield compliant, dit wordt door de Europese Commissie goedgekeurd. Je geeft ons toestemming om persoonsgegevens buiten de EER op te slaan.

7. Beveiliging van persoonsgegevens

Toegangsbeveiliging

We maken gebruik van een firewall, hebben alles dat kan onder encryptie en gebruiken waar mogelijk 2 factor authenticatie. Tevens bieden we de mogelijkheid tot IP uitsluiting en voor jou zelf ook om 2 factor authenticatie in te zetten.,

Technisch beheer / loggen

Bijhouden logbestanden en inrichten van zo beperkt mogelijke autorisaties. Qua logging; Cliendo logt alles dat op jouw account gebeurt. Dit kun je zelf (nog) niet zien in je account maar wel bij ons opvragen.

Privileges / Rechten

In Cliendo is het mogelijk om aan te geven wie toegang mag hebben tot welke gegevens. Je kunt scheiding aanbrengen in groepen of per cliënt toegang geven. Dit kunnen we voor jou naar wens inrichten als je gebruik maakt van inrichting van rechten.

Patch management

Software moet je updaten, omdat updates belangrijke beveiligingsverbeteringen bevatten. Dit is het belangrijkste om te doen voor je besturingssysteem (bijv. windows, iOS). Je browser doet dit vaak al automatisch, en Cliendo updaten we automatisch voor je

Backups

Het is verplicht om backups te hebben. Van je dossiers in Cliendo wordt in ieder geval elke

vier uur een backup gemaakt in het Datacenter Group datacentrum in Amsterdam en nog een extra back up in het Cogent datacentrum in Halfweg.

Automatisch verwijderen van persoonsgegevens

We kunnen jouw Cliendo zo instellen dat een dossier dat in jouw archief is geplaatst en inactief is voor bijvoorbeeld 7 jaar, automatisch wordt verwijderd. Er gelden verschillende verplichte bewaartermijnen per branche, meestal 15 of 7 jaar.

Https

Alle communicatie tussen jouw browser en Cliendo verloopt versleuteld via SSL.

8. Controleren van de uitvoering van deze afspraken

Je hebt het recht om periodiek audits uit te laten voeren om te controleren of wij voldoen aan deze verwerkersovereenkomst. We spreken af:

8.1 Dat we ons inspannen om ons aan de afspraken in de verwerkersovereenkomst te houden. Ook kan het zijn dat wij ons zelf door een externe auditor laten controleren, op basis van bijvoorbeeld de NEN7510 norm, welke de AVG grotendeels afdekt. Als dit zo is kun je een afspraak maken om de bevindingen van de auditor te lezen.

8.2 Als we een extern audit rapport hebben liggen kun je ons op deze manier controleren. Mocht je kunnen aantonen dat wij ons niet aan de afspraken houden, of als wij geen auditrapportage ter inzage hebben, kun je zelf een audit laten uitvoeren op jouw kosten.

8.3 Als je een audit wilt laten uitvoeren laat je dit 30 dagen van tevoren schriftelijk weten. Datum en tijdstip gaan in overleg.

8.4 Wij mogen een auditor weigeren indien deze niet voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de Norea.

8.5 Auditoren en jij dienen zich te houden aan onze beveiligingsprocedures, waaronder geheimhouding.

8.6 We werken mee aan audits en stellen nodige informatie beschikbaar. Jij draagt de kosten voor de audits.

9. Datalekken

Bij een datalek zijn persoonsgegevens verloren gegeven en mogelijk voor anderen inzichtelijk.

- 9.1 Als wij een datalek hebben geconstateerd informeren we jou binnen 48 uur.
- 9.2 We houden je op de hoogte van ontwikkelingen van het datalek en de maatregelen die wij treffen en overleggen over de aanpak en gevolgen.
- 9.3 Na melding beoordeel jij of je het datalek moet melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en degenen van wie de persoonsgegevens zijn. Wij doen dit niet, gezien jij de verantwoordelijke bent voor de persoonsgegevens.
- 9.4 Indien de Autoriteit Persoonsgegevens een onderzoek start laten we dit aan jou weten en werken we mee aan het onderzoek.
- 9.5 Als je zelf een datalek tegenkomt meld je dit direct na kennisneming aan ons via zowel het gebruikelijke e-mailadres en via het gebruikelijke telefoonnummer.
- 9.6 Kosten die verband houden met de gevolgen, het melden en het oplossen en de van een datalek komen voor rekening van de verwerkingsverantwoordelijke indien wij niet ernstig verwijtbaar hebben gehandeld.

10. Geheimhouding van persoonsgegevens

Wij houden alle persoonsgegevens en klantgegevens geheim voor anderen. Zowel gegevens die we van jou krijgen of zelf verzamelen. Wij hebben onze processen ingericht volgens het information security management system zoals uitgelegd in de NEN7510. Dat houdt in dat al onze medewerkers en contractanten zich houden aan:

- Onze ethische code
- Geheimhoudingsplicht
- Beleid gebaseerd op de volgende principes:
 - Scheiding van data.
 - Data die je niet hebt hoeft je niet te beveiligen.
 - Beveilig wat kan.
 - Integere medewerkers.

Deze afspraken vervallen indien wij en jij anders afspreken of als daar een wettelijke verplichting voor is.

Indien wij gebruik maken van de diensten van een andere partij zorgen wij dat deze akkoord gaat met onze ethische code, geheimhoudingsplicht en beleid gebaseerd op principes.

11. Rechten van betrokkenen

De persoonsgegevens hebben betrekking op jouw cliënt, klantgegevens op jou zelf. Cliënten mogen hun persoonsgegevens inzien en kunnen ook verzoeken om deze gegevens aan te passen.

Via Cliendo kun je complete dossiers exporteren naar word en deze versturen, of je kunt via

de knop 'leden' de cliënten direct toegang geven tot hun dossier. Alleen lezen of lezen plus bewerken toegang is mogelijk.

12. Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid

12.1 Jij bent verantwoordelijk voor de juiste verwerking van persoonsgegevens en dient na te gaan of je het recht hebt bepaalde gegevens vast te leggen. Meestal dien je hier zelf een expliciet akkoord voor te vragen van jouw cliënten.

12.2. Zie onder punt 3 welke verantwoordelijkheid je als verwerkingsverantwoordelijke draagt.

12.3 Je dient na te gaan of de persoonsgegevens voldoende beveiligd worden zoals door ons genoemd in punt 7.

12.4 Je dient je account zo goed mogelijk te beveiligen. Hiervoor bieden we een aantal mogelijkheden zoals 2 factor authenticatie, IP uitsluiting en privileges/toegangsrechten. Tevens lees je op ons blog artikelen over de beveiliging van zowel je account als computer.

12.5 Als je niet voldoet aan deze eisen en wij worden aansprakelijk gesteld voor schade die hierdoor ontstaan is, dan worden wij schadeloos gesteld en zijn wij gevrijwaard van aansprakelijkheid.

12.6 Jij bent aansprakelijk voor een aan mij opgelegde bestuurlijke boete door de Autoriteit Persoonsgegevens indien die schade het gevolg is van jouw nalatigheid en/of incorrect handelen.

12.7 Indien wij een grove schending opmerken van de verantwoordelijkheden die uit deze overeenkomst voortvloeien, kunnen wij de gehele overeenkomst tussen ons eenzijdig ontbinden.

We zijn aansprakelijk voor schade die wij veroorzaakt hebben. Indien wij kunnen aantonen dat we voldoende technische en procesmatige maatregelen hebben genomen, zoals beschreven in punt 7 en 10, kan schade ons niet toegerekend worden. Indien je geen gebruik hebt gemaakt van door ons aangeboden beveiligingsmaatregelen kan evenmin schade op ons worden verhaald.

Indien Cliendo aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot de afspraken gemaakt in de Algemene Voorwaarden.

13. Geschillen

We proberen allereerst met jou tot een oplossing te komen in het geval van een geschil. Indien dat niet lukt leggen we het geschil voor aan de bevoegde rechter in Amsterdam. Voor

deze verwerkersovereenkomst en alle hiermee samenhangende overeenkomsten geldt het Nederlandse recht.

14. Einde overeenkomst

Wanneer de overeenkomst ten einde komt zullen wij alle persoonsgegevens, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, wissen of deze aan je terugbezorgen. Bestaande kopieën zullen worden verwijderd, tenzij opslag hiervan Unierechtelijk of naar Nederlands recht verplicht is.

15. Geldende overeenkomst

Indien onze algemene voorwaarden en deze overeenkomst elkaar tegenspreken, gaat deze overeenkomst voor en is geldig wat hier in staat.

Geaccepteerd door:

Joris Landkroon
Directeur Cliendo



Datum: 10 mei 2018

Geaccepteerd door:

.....
.....

Handtekening

Datum:

Opmerking: Je naam en moment van acceptatie worden geregistreerd in je Cliendo account. Deze PDF is voor je eigen administratie.

Bijlage 1

Informatie die wij mogen verwerken is in ieder geval:

- Dagrapportages
- Agenda's en afspraken
- Tijdregistraties
- Online intakes / vragenlijsten
- Clips / taken / notities / to-do's
- Bestanden

Gegevensvelden bij Gegevens van cliënt:

- Voornaam en achternaam
- Paspoortgegevens
- Geslacht
- Contactgegevens
 - E-mailadres
 - Mobiele telefoonnummer
 - Telefoonnummer
 - Bereikbaarheid
- Adresgegevens
 - Adres
 - Woonplaats
 - Postcode
 - Plaats
 - Gemeente
 - Land
- Contactpersonen
 - Titel
 - NAW gegevens
 - Adresgegevens
- Financiële gegevens
 - IBAN nummer
 - Indicatie / Pakketten
 - Rekeninghouder
 - Bedrag hoogte
 - Betaalwijze
- Social Media
 - Adressen van profielen Facebook, LinkedIn, Instagram en overig
- School

Naam school
Website
Niveau
Opleiding
Jaar
Adresgegevens
Bijzonderheden

- Begeleidingsplannen

Behandeldoelen
Afspraken
Toegepaste methodieken
Hulpvraag
Toekomstperspectief

- Medisch

Diagnose
Beschikking
Medicatie
Beperkingen
Hulp nodig bij inname medicatie
Verslavingsverleden
Zorgverzekering & pakket

- Incidenten

Naam melder
Oorzaak
Gevolg
Omschrijving incident
Incident type
Betrokkenen / getuigen

- CDV

Verwijzing
Hulpvraag cliënt
Speciale anamnese
Algemene anamnese
Middelengebruik
Psychiatrische voorgeschiedenis
Somatische voorgeschiedenis
Sociale anamnese
Biografische anamnese
Heteroanamnese
Somatische anamnese
Lichamelijk onderzoek
Relevante medicamenteuze voorgeschiedenis

Medicatie bij intake
Psychiatrisch onderzoek
Beschrijvende diagnose
DSM-IV classificatie
DSM-5 classificatie
Advies en beleid

- Psychologisch

Probleemstelling
Diagnose
Anamnese
Aanvullende informatie
Huidige leefsituatie
Sociale situatie
Gezin van herkomst
Psychologische ontwikkeling
Opleiding, arbeidsverleden
Huidige klachten
Eerdere diagnostiek
Behandelverleden
Somatiek en ziektegeschiedenis
Medicatie en intoxicatie
Algemene indruk
Psychiatrische klachten en symptomen
Instrumentarium
Conclusie
Testbevindingen
Opmerkingen
(neuro-) Psychologisch onderzoek
Infoblad maatschappelijk werk
Biografisch onderzoek
Psychotherapeutisch onderzoek
Systeem-/familieonderzoek
Werkervaring
Opleidingen
Talen
Kosten behandeling
Behandeling betaald door

Aanvullend onderzoek

(neuro)-Psychologisch onderzoek
Psychotherapeutisch onderzoek
Infoblad maatschappelijk werk
Systeem/familieonderzoek
Biografisch onderzoek

C.V.

Werkervaring

Talen

Opleidingen

Financieel

Kosten behandeling

Behandeling betaald door

Plus alle door klant aangegeven gewenste velden.