

## **Startpakket**

### **Inhoud startpakket**

- Leveringsvoorwaarden Movemental B.V.
- Privacy verklaring Movemental B.V.
- Klachten procedure Movemental B.V.

# De leveringsvoorwaarden

## 1. Deelname:

**1.1.** De aangeboden training en/of coaching van Movemental zijn geen vervanging van specialistisch, medisch of psychologische advies of behandeling. Deelname is geheel voor eigen verantwoordelijkheid en eigen risico van de ouder(s)/verzorger(s)/opdrachtgever(s).

**1.2.** Movemental hecht grote waarde aan kwaliteit en doet haar uiterste best om deze te waarborgen. Movemental zal al het mogelijke inzetten om tot het beste resultaat te komen maar kan echter geen resultaat garanties geven.

**1.3.** Movemental houdt zich strak aan de fysieke en emotionele veiligheid tijdens de training en/of coaching. Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag zal de cliënt hierop aangesproken worden. Wanneer dit probleem zich blijft voordoen en ten koste gaat van het groeiproces van de eventueel overige cliënten zal dit schorsing tot gevolg hebben.

**1.4.** Doordat zorg en kwaliteit hoog in het vaandel staan bij Movemental, heeft Movemental een meldingsplicht en kan doorverwijzing na verscheidene zorginstellingen mogelijk zijn, mocht dit noodzakelijk blijken na signalering.

## 2. Aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid:

**2.1.** Movemental spant zich in om de training en/of coaching naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor enige vorm van zowel directe als indirecte schade.

**2.2.** Gezien de bewegingsactiviteiten en het aanleren van zelfverdedigingstechnieken tijdens de training en/of coaching wordt de fysieke veiligheid streng in de gaten gehouden. De opdrachtgever die deelneemt, of het deelnemende kind/leerling van de opdrachtgever doet mee op eigen risico. Eventuele schadevergoeding bij mogelijk opgelopen letsel, wordt door de opdrachtgever zelf geregeld met zijn/haar eigen zorgverzekering.

**2.3.** Movemental is niet aansprakelijk voor eventuele verlies, schade of diefstal van eigendommen.

## 3. Geheimhouding:

**3.1.** Al het materiaal en informatie, dat zowel schriftelijk als mondeling door de cliënt wordt ingebracht, wordt vertrouwelijk behandeld. Lees hier meer over in de privacy verklaring van Movemental.

**3.2.** Plaatsing van beeldmateriaal vindt alleen geanonimiseerd plaats, of na goedkeuring van opdrachtgever.

## 4. Betaling:

**4.1.** De betaling voor het traject dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan tenzij anders vermeld.

**4.2.** Er wordt geen lesgeld geretourneerd bij lesverzuim.

**5. Contact na afloop van het traject:**

**5.1.** De trainers van Movemental zijn erg betrokken. Vanuit deze betrokkenheid zijn zij bereid u en uw gezin te helpen waar dat kan. Om de beste hulp te kunnen bieden steken onze trainers hun energie in de gezinnen van de op dat moment lopende trajecten. Binnen het afgesproken begeleidingstermijn, zijn zij bereid u te helpen wanneer nodig. U kunt hier voor direct contact opnemen met de desbetreffende trainer. Wanneer het traject is afgerond, is contact opnemen mogelijk via [info@movemental.nl](mailto:info@movemental.nl) en niet meer via de trainer die uw gezin heeft geholpen. Dit zodat desbetreffende trainer zich kan richten op de lopende trajecten. Via [info@movemental.nl](mailto:info@movemental.nl) helpen wij u graag verder.

# Privacy Verklaring Movemental

Hier vind je de privacy verklaring van Movemental. Hierin wordt omschreven hoe er met uw persoonlijke gegevens om wordt gegaan die worden verzameld door Movemental.

## Inleiding

In deze privacy verklaring lees je alles over de manier waarop uw persoonsgegevens worden verzameld en hoe daarmee omgegaan wordt. Zo wordt uitgelegd waar uw gegevens opgeslagen liggen en voor welke doelen uw gegevens opgeslagen worden. Daarnaast vind je hier ook al uw rechten met betrekking tot uw gegevens en hoe je gebruik kunt maken van die rechten.

De privacyverklaring zal soms gewijzigd worden door bijvoorbeeld wetswijzigingen. Het is daarom raadzaam de verklaring periodiek te raadplegen.

Jaleesa Kodden  
Movemental

01. Movemental
02. Doel gegevens
03. Ontvangers
04. Rechten
05. Plichten

## 01. Movemental

Je leest op dit moment de privacy verklaring van Movemental. De diensten binnen Movemental zijn gericht op ontwikkelingskansen en participatie voor kinderen en jongeren in de maatschappij en het terugdringen van voortijdig schoolverlaters, middels begeleiding en (psycho-fysieke) training.

Er zijn situaties waarin uw gegevens door Movemental verzameld worden. Het is daarom goed dat jij weet wat daarmee gedaan wordt en hoe je uw wensen rondom uw gegevens kan aangeven. Daarover gaat deze verklaring.

Als jij je niet prettig voelt omtrent het gebruik van uw gegevens door Movemental, neem dan gerust contact op!

info@movement.nl | 06 30834950 KVK Nr.62490303

Movemental is een eenmanszaak, welke wordt gedreven door Jaleesa Kodden.

## 02. Doel gegevens

Er wordt voor een aantal doelen persoonsgegevens verzameld door Movemental. Deze worden hieronder toegelicht.

### 01. Contact opnemen

uw gegevens zullen verzameld worden als jij contact opneemt met Movemental via de website. In dit formulier wordt gevraagd om de benodigde gegevens om een voorstel of een dienst aan te kunnen bieden, zoals je naam, e-mailadres, telefoonnummer en reden van vraag voor contact.

### 02. Analytics

De website van Movemental verzameld uw gegevens om de website te verbeteren. Dit gebeurt met analytics. Deze gegevens zijn anoniem en zijn dus niet gebonden aan uw persoonlijke gegevens. Denk hierbij aan informatie zoals de duur van je website bezoek of de pagina's die je veel bezoekt.

### 03. Overeenkomsten

uw gegevens, zoals NAW, geboortedatum en BSN worden gevraagd op het moment dat er een overeenkomst aangegaan wordt met Movemental. Alle gegevens worden alleen verwerkt met uw uitdrukkelijke toestemming dan wel ter uitvoering van de overeenkomsten die worden aangegaan, dan wel omdat verwerking noodzakelijk is om een traject aan te gaan via beschikking van de gemeente, SVB of andere opdrachtgevers.

### 04. Persoonlijke pc

Van klanten die een overeenkomst aangaan voor een begeleidingstraject met Movemental via een beschikking van de gemeente, worden de volgende gegevens gevraagd:

- voor- en achternaam, van het kind (bij wettelijke vertegenwoordiging van een van de ouder of voogd).
- geboortedatum
- Adresgegevens
- telefoonnummer
- emailadres
- BSN
- geslacht
- start- en einddatum.
- documentatie rondom diagnose en overeenkomsten

Deze gegevens worden digitaal opgeslagen in een met uw initialen persoonlijke map en de persoonsgegevens in een 'word' of 'pages' bestand dat staat op een zakelijke computer, welk is vergrendeld met een sterk wachtwoord. Daarnaast worden het verstuurd begeleidingsplan van de gemeente bewaard in een afgesloten kast. Na beëindiging van het traject worden deze gegevens 10 jaar geanonimiseerd bewaard.

### Doel van de gegevensverwerking

#### Algemeen doel van de verwerking

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend ten behoeve van onze dienstverlening. Dat wil zeggen dat het doel van de verwerking altijd direct verband houdt met de opdracht die u verstrekt. Als u gegevens met ons deelt en wij gebruiken deze gegevens om - anders dan op uw verzoek - op een later moment contact met u op te nemen, vragen wij u hiervoor expliciet toestemming. Uw gegevens worden niet met derden gedeeld, anders dan om opdrachtgever, gemeente, SVB, boekhoudkundige en overige administratieve verplichtingen te voldoen. Deze derden zijn allemaal tot geheimhouding gehouden op grond van de overeenkomst tussen hen en ons of een eed of wettelijke verplichting.

### 03. Ontvangers

De gegevens die Movemental ontvangt en verwerkt worden beheerd d.m.v.:

#### 01 website

De website is ontwikkeld met software van Brandman. Persoonsgegevens die u beschikbaar stelt via het contactformulier worden met deze partij gedeeld. Brandman heeft toegang tot uw gegevens om ons (technische) ondersteuning te bieden, zij zullen uw gegevens nooit gebruiken voor een ander doel. Brandman is op basis van de

overeenkomst die wij met hen hebben gesloten verplicht om passende beveiligingsmaatregelen te nemen. Deze beveiligingsmaatregelen bestaan uit de toepassing van SSL-encryptie en een sterk wachtwoord beleid. Brandman maakt gebruik van cookies om technische informatie te verzamelen met betrekking tot uw gebruik van de software, er worden geen persoonsgegevens verzameld en/of opgeslagen. Brandman behoudt zich het recht voor om verzamelde gegevens binnen het eigen concern te delen om de dienstverlening verder te verbeteren. Alle bevestigingsmails die u ontvangt van onze website, web formulieren en email verkeer worden verzonden via de servers van Brandman. Brandman zal uw naam en e-mail adres nooit voor eigen doeleinden gebruiken. Brandman behoudt zich het recht voor om uw gegevens te gebruiken voor het verder verbeteren van de dienstverlening en in het kader daarvan informatie met derden te delen.

## 02 Webhosting Brandman

Wij nemen webhosting af van Brandman. Brandman verwerkt persoonsgegevens namens ons en gebruikt uw gegevens niet voor eigen doeleinden. Wel kan deze partij metagegevens verzamelen over het gebruik van de diensten. Dit zijn geen persoonsgegevens. Brandman heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om verlies en ongeoorloofd gebruik van uw persoonsgegevens te voorkomen. Brandman is op grond van de overeenkomst tot geheimhouding verplicht.

## 03 Fysieke dossiervorming

Vanuit Movemental wordt er een fysiek dossier bijgehouden, waarin zorgovereenkomst en begeleidingsplan zijn toegevoegd. Eventuele aanvullende documentatie, wordt hier ook in bewaard. De dossiers zijn opgeborgen in een gesloten kast.

## **04. Uw rechten**

### 01. Recht op inzage

Je hebt het recht om ten alle tijden uw gegevens en registratie op te vragen die bij Movemental vastgelegd en bewaard worden. Dit doe je door een e-mail te sturen of telefonisch contact op te nemen met Movemental. Je krijgt dan een overzicht van uw gegevens, die wij in bewaring hebben.

### 02. Recht op rectificatie

Kloppen je gegevens niet? Of zijn je gegevens veranderd? Je hebt het recht om dit te laten rectificeren door Movemental.

### 03. Recht op overdracht

Mocht jij de gegevens nodig hebben die bij Movemental opgeslagen liggen in het geval je overstapt naar een andere partij of dienst, dan heb je het recht op overdracht. Hierbij dient Movemental al uw gegevens over te dragen aan de andere partij.

### 04. Recht op wissen van gegevens

Wil je niet langer dat uw gegevens bij Movemental vastgelegd zijn? Dan heb je het recht op het laten wissen van uw gegevens.

### 05. Recht op het indienen van een klacht

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij Autoriteit Persoonsgegevens, als je vindt dat Movemental niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat.

## 06. Recht op stop gegevensgebruik (bezwaar)

Wil jij niet dat Movemental uw gegevens gebruikt? Dan heb je het recht op het stoppen van het gebruik van uw persoonsgegevens

Het gebruik maken van deze rechten kan via [info@movemental.nl](mailto:info@movemental.nl). Het streven is om binnen een week te reageren.

## 05. Plichten

Movemental verwerkt persoonsgegevens op grond van een gerechtvaardigd belang, namelijk een zakelijk belang voor een overeenkomst. uw gegevens zullen nooit verkocht worden aan derden. En uw gegevens zullen nooit zonder u toestemming doorgegeven worden aan derden.

De gegevens die verplicht zijn om aan te leveren, zijn de minimale benodigde gegevens voor het aanbieden van de dienst bij Movemental. Als deze verplichte gegevens niet worden aangeleverd, kan Movemental de betreffende dienst niet aanbieden.

Mocht het nodig zijn gegevens die jij hebt gedeeld met Movemental met anderen dan de hierboven genoemde partijen te delen (voor bijvoorbeeld het aanbieden van een dienst), dan zal daar eerst uw toestemming voor worden gevraagd.

Movemental behoudt zich het recht de gegevens te openbaren wanneer dit wettelijk is vereist dan wel wanneer Movemental dit gerechtvaardigd acht om te voldoen aan een juridisch verzoek/proces of om de rechten, eigendom of veiligheid van Movemental te beschermen. Daarbij trachten wij altijd uw recht op privacy zoveel mogelijk te respecteren. Heb je toch nog vragen? Neem gerust contact op via onderstaande contactgegevens.

Movemental B.V.  
[info@movemental.nl](mailto:info@movemental.nl)  
085 - 06 07 878  
Wipstrikkerallee 95  
8023 DW Zwolle

# Klachtenregeling

## Klachtenregeling Movemental

Hoewel wij ernaar streven op professionele wijze onze diensten vorm te geven, kan het zijn dat u toch niet tevreden bent. Het hoort bij onze organisatiecultuur dat klachten serieus genomen worden en u heeft dan ook recht op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van uw klacht. In de afhandeling van de klachten betrachten beide partijen vertrouwelijkheid.

In onze klachtenprocedure onderscheiden we de volgende stappen:

### Stap 1.

Bekendmaken van uw ongenoegen/klacht

Vaak komen klachten voort uit een wederzijds onbegrip, of een niet goed verlopen communicatie. Maak een klacht daarom eerst kenbaar bij de desbetreffende trainer van Movemental. Vermeld daarbij duidelijk wie, of wat de klacht betreft. Samen met u en de (in voorkomende gevallen) andere betrokkene(n) zal de verantwoordelijke trainer uw klacht met u bespreken en tot een oplossing proberen te brengen.

### Stap 2.

Formele klacht

Het kan natuurlijk ook zijn dat uw klacht naar uw mening te ernstig is om direct met de andere betrokkenen te bespreken, of dat uw klacht niet, of te weinig, tot een oplossing is gebracht. In dat geval dient u schriftelijk een officiële klacht in bij de coördinator van Movemental Ilknur Öperli, zoals hieronder vermeld.

U vermeld in ieder geval:

- Uw naam
- Uw adres
- Het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum waarop zich het feit heeft voorgedaan waarop uw klacht betrekking heeft
- Eventuele bewijsstukken, of een duiding daarvan

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Vervolgens zal de coördinator van Movemental het principe van hoor en wederhoor toepassen en tenslotte tot een oordeel komen. U ontvangt uiterlijk 14 dagen na de ontvangstbevestiging, een schriftelijke reactie op uw klacht. Het kan zijn dat u in de behandeling door de coördinator uitgenodigd wordt voor een gesprek. Indien langere tijd nodig is om uw klacht zorgvuldig te behandelen wordt u hiervan eveneens binnen 14 dagen op de hoogte gesteld. In dat geval wordt aangegeven wanneer u de reactie zult ontvangen.

### Stap 3.

Beroep



Mocht het antwoord dan wel de voorgestelde oplossing voor u onbevredigend zijn, dan kunt u in beroep gaan bij de daartoe aangewezen directrice van Movemental Jaleesa Kodden (zie adresgegevens hieronder).

Uw beroepschrift dient u zo duidelijk mogelijk te beargumenteren. Verder dient u het beroepschrift te voorzien van een kopie van alle stukken die betrekking hebben op uw klacht en de behandeling ervan tot deze stap. Binnen 8 weken na ontvangst van uw beroepschrift ontvangt u een reactie van de betreffende directrice.

De directie kan besluiten, alvorens tot een uitspraak te komen, om een externe deskundige te raadplegen. Bij de bekendmaking van haar oordeel, zal de directie u wijzen op een externe beroepsmogelijkheid: beroep in tweede instantie

#### **Stap 4.**

Beroep in tweede instantie (extern)

Na het beroep bij de directie kan het zijn dat u nog steeds niet tevreden bent. In dat geval bestaat de mogelijkheid in beroep te gaan bij een externe klachtenfunctionaris W.Verwoerd van de erkende geschilleninstantie 'De Zorgprofessional'. Dit kan via volgende link: <https://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home>

De klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional zal uiterlijk zes weken nadat hij/zij de klacht heeft ontvangen uitspraak doen en deze aan u en aan de directie van Movemental bekend maken.

Ten slotte: Schriftelijk ingediende klachten worden 2 jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

Adresgegevens klachtenafhandeling

Movemental B.V.	De Zorgprofessional
Jaleesa Kodden	W. Verwoerd
Wipstrikkerallee 95	Postbus 455
8023 DW Zwolle	3840 AL Harderwijk
Tel. 085 - 06 07 878	Tel. 06-48378017