

## Privacy

Als u zorg krijgt van TDC zullen wij een aantal persoonlijke gegevens van u noteren. Deze gegevens leggen wij vast in een zorgdossier. Onze medewerkers werken volgens de regels van het privacyreglement, waaruit de belangrijkste zaken hieronder op een rijtje zijn gezet.

### **Gebruik gegevens**

Voor het verstrekken van gegevens aan derden waarvoor geen wettelijk voorschrift geldt, is de gerichte toestemming van u als cliënt vereist. In het kader van de AWBZ-zorg wisselen wij gegevens uit met organisaties, zoals het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), het Zorgkantoor en het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

### **Zwijgplicht**

De medewerker is verplicht tot geheimhouding van uw gegevens. Dit noemt men in de zorg zwijgplicht. Alleen als het voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, mogen medewerkers uw gegevens inzien.

### **Dossierinzage**

U mag uw dossier altijd inzien. Als u daar onjuiste of onvolledige gegevens in aantreft, dan kunt u vragen om deze te laten veranderen of aan te vullen.

### **Bewaartermijn**

TDC gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Deze zorggegevens worden volgens de vereiste termijn bewaard en daarna vernietigd.

### **Privacyreglement**

In het privacyreglement zijn uw rechten en plichten en die van TDC vastgelegd. Indien u dit wenst kunt u het reglement bij ons opvragen.

## Klachten

Onze medewerkers houden uiteraard rekening met uw wensen. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent. Laat het ons in dat geval weten. Zo kunnen we uw klacht in behandeling nemen en ervoor zorgen dat de zorgverlening beter op uw wensen aansluit.

### **Een klacht bespreken**

U kunt uw klacht eerst bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Zij zijn er immers voor u en in veel gevallen kunnen zij in overleg met u het probleem oplossen.

### **Klachtenopvang TDC**

Behalve bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende kunt u met uw klacht ook terecht bij de klachtenfunctionaris van TDC. Deze kan het ontstane probleem helpen oplossen of u verder verwijzen.

### **Klachtencommissie**

Een andere mogelijkheid is dat u met uw klacht (rechtstreeks) een beroep doet op de klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij TDC. In een bijeenkomst met de commissie krijgt u de gelegenheid om uw klacht toe te lichten. Ook de betrokken medewerkers worden uitgenodigd om de commissie nader te informeren.

De klachtencommissie doet schriftelijk uitspraak, deze wordt zowel aan u als aan de directie van TDC voorgelegd. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie is te bereiken via het secretariaat (088-150 54 00) of per mail: [klachtencommissie@tdczorg.nl](mailto:klachtencommissie@tdczorg.nl).

### **Beroepscommissie**

Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan bestaat er nog de mogelijkheid om in hoger beroep te gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.

### **Klachtenreglement**

TDC beschikt uiteraard over een klachtenreglement. Daarin zijn de procedure en bepalingen opgenomen. Net als het privacyreglement kunt u ook het klachtenreglement bij ons opvragen of downloaden op onze website.

[www.tdczorg.nl](http://www.tdczorg.nl)