

Privacybeleid aan-z

Datum laatste wijziging: 8 juli 2026

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld

Om u goed van dienst te zijn, verwerkt aan-z uw persoonsgegevens. Vanaf het moment dat u in contact komt met aan-z (met bijvoorbeeld een (hulp)vraag) worden uw gegevens verwerkt. Dit gebeurt alleen als het noodzakelijk is voor verdere stappen.

Wij respecteren uw privacy en behandelen uw gegevens altijd vertrouwelijk en conform de Europese wetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze privacyverklaring leest u over de wijze waarop we met de persoonsgegevens omgaan.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u. Alles wat we doen met persoonsgegevens, zoals het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens, noemen we het “verwerken” van uw persoonsgegevens. aan-z houdt zich bij de verwerking van uw persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens?

aan-z is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. aan-z deelt deze verantwoordelijkheid met de gemeente Terneuzen in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

- aan-z, Markt 1, 4571 BG Axel, Nederland, info@aan-z.eu, +31(0)115 - 56 30 44
- Gemeente Terneuzen, Stadhuisplein 1, 4531 GZ Terneuzen, +31(0)115-45 50 01

Ook zijn er een aantal organisaties die persoonsgegevens voor ons verwerken. Dit zijn verwerkers.

Wie verwerken er persoonsgegevens voor aan-z?

Een verwerker kan door ons worden ingeschakeld om gegevens te verwerken. Deze verwerkers doen dat onder onze verantwoordelijkheid en onder onze voorwaarden. Wanneer wij de gegevens laten verwerken door een andere partij borgen wij het middels een overeenkomst ervoor dat uw gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Ook komen wij hierin overeen dat uw gegevens worden verwijderd zodra deze niet meer nodig zijn.

Wij werken samen met de volgende verwerkers:

- Adsysco, het klantregistratiesysteem waarin de dossiers staan opgeslagen

- Axians voor het verwerken van financiële gegevens ten behoeve van facturen en betalingsregelingen
- Montr voor het verslaglegging t.b.v. WMO-aanvraag aangaande de huishoudelijke hulp
- Zivver voor het veilig versturen van persoonsgegevens via een mail
- Zorgmail voor het veilig delen van persoonsgegevens
- ValidSign voor het veilig digital ondertekenen van diverse stukken
- Exact, het boekhoudsoftware
- Wijkconnect voor het bouwen van een sociale infrastructuur: sociale kaart, activiteitenkalender, enz.
- Therapieland voor het toegankelijk maken van zorg voor iedereen door middel van blended care in de vorm van een online e-Healthplatform
- Blackdesk voor het bouwen en onderhouden van de website van aan-z
- Effectenmonitor voor het meten van de effecten van interventies in het sociale domein
- Engage voor het beschrijven van werkprocessen en deze blijven verbeteren
- Stagesysteem voor monitoring en sturing van werkresultaten
- Survio voor het maken en gebruiken van (tevredenheids)onderzoeken

Waarvoor verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen als het noodzakelijk is om vastgestelde doelen te behalen of als we een wettelijke verplichting hiervoor hebben. In de meeste gevallen ontvangen wij de persoonsgegevens van uzelf als u zich aanmeldt bij aan-z. In andere gevallen ontvangen wij uw gegevens van de persoon of organisatie die u aanmeldt bij aan-z. De gegevens die wij vastleggen zijn nodig om in kaart te brengen wat u nodig heeft en hoe we u kunnen ondersteunen. Wij hebben de gegevens nodig om ons werk uit te kunnen voeren en te zorgen dat u het juiste aanbod ontvangt.

aan-z werkt in opdracht van de gemeente en voert de volgende kerntaken uit:

- Vroegsignalering en preventie
- Kortdurende ondersteuning
- Het organiseren van toegang tot Jeugdhulp en Wmo

Om deze taken te kunnen realiseren hebben we (afhankelijk per taak) informatie en gegevens van personen nodig om ze te kunnen bieden wat ze van ons vragen.

De twee hoofdoelen van het verwerken van gegevens zijn:

- Het te kunnen voldoen aan de administratieve verplichtingen ten behoeve van het uitvoeren van preventieve en maatschappelijk ondersteunende taken
- Het bepalen en indien nodig bieden van maatschappelijke ondersteuning aan burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie

Wij mogen uw gegevens verwerken alleen als daarvoor een grondslag aanwezig is:

- U heeft toestemming gegeven
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor het nakomen van een wettelijke verplichting
- Als de gegevens noodzakelijk zijn ter bescherming van de vitale belangen
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de vervulling van een taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag
- Als de gegevens noodzakelijk zijn voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen

De meest voorkomende grondslagen voor aan-z zijn:

- Het nakomen van wettelijke verplichting à vanuit de Jeugdwet en de Wmo
- De vervulling van een taak van algemeen belang à voor onze taken die we in opdracht van de gemeente Terneuzen uitvoeren, zoals vroegsignalering, preventie en kortdurende ondersteuning
- De uitvoering van een overeenkomst à maaltijdenverstrekking of andere activiteiten met betaalverplichting
- Toestemming à in sommige gevallen heeft u zelf toestemming gegeven, zoals bij deelname aan een cursus of een evenement

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken enkel de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor u bij ons in contact bent. Persoonsgegevens die wij (indien nodig) verwerken zijn:

- Algemene gegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- Gegevens om u te kunnen identificeren zoals BSN, geslacht en geboortedatum
- Uw rekeningnummer om betalingen te kunnen ontvangen
- Lifestylekenmerken zoals gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken en familierelaties om uw hulpvraag in kaart te brengen
- Contactgegevens van belangrijke personen
- Een zorgopdracht waarin staat welke hulp u of uw kind nodig heeft
- Een hulpverleningsplan dat samen met u is opgesteld
- Gegevens over uw medische situatie (indien dit bijvoorbeeld de reden voor uw hulpvraag is)
- Gegevens over uw financiële situatie
- Informatie van derden bijvoorbeeld medische of schoolgegevens
- Correspondentie die met u en de betrokkenen wordt gevoerd
- Strafrechtelijke gegevens (aangiftes of politiemeldingen indien er een traject is opgestart bij veilig huis)

Cookies

Op de website van aan-z maken wij gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met de pagina's van de website wordt meegestuurd en door uw

browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Wij gebruiken cookies om o.a. bezoekersaantallen en- gedrag bij te houden en om te zien hoeveel personen er vanaf de website onze facebookpagina bezoeken en andersom. Hiervoor gebruiken wij Google Analytics en een facebook tracking pixel.

Van wie krijgen wij uw gegevens?

De gegevens zijn afkomstig van uzelf, de gemeente waar u ingeschreven staat of uw hulp- of zorgverleners. Als de informatie door een andere organisatie is aangeleverd bij aan-z, dan heeft u daar vaak eerst toestemming voor gegeven. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het bieden van de juiste hulp- of dienstverlening. U bent dan op de hoogte gesteld dat de gegevens met ons gedeeld worden.

Aan wie kunnen wij uw persoonsgegevens verstrekken?

We kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan andere personen en/of instanties. Wij doen dit alleen als:

- Dit noodzakelijk is voor het verlenen van de juiste hulp- of dienstverlening of een andere aanbod
- Dit noodzakelijk is voor een wettelijke verplichting of voor de vervulling van onze taak in het algemeen belang waarvoor de verstrekking noodzakelijk is
- U toestemming hebt gegeven

Alleen als minimaal één van deze redenen van toepassing is verstrekken wij uw gegevens aan één of meerdere partijen. Dit zijn bijvoorbeeld andere hulpverleners of zorginstanties waarbij u de zorg zoals huishoudelijke hulp, hulpmiddelen of individuele begeleiding afneemt.

Wij stellen u hiervan op de hoogte. U kunt ten alle tijden opvragen aan welke partijen de gegevens zijn verstrekt. Ook kunt u bezwaar indienen tegen het delen van de gegevens via www.aan-z.eu

Hoe lang bewaren we uw gegevens?

aan-z bewaart uw gegevens zolang we daartoe wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig voor het doel waarvoor wij de gegevens gebruiken. Dit verschilt per dienstverlening waar u gebruik van maakt:

- **Toegang tot jeugdwet à 20 jaar na afsluiting van dossier:**
 - Toeleiding naar Jeugdwet, kortdurende (opvoed)ondersteuning, casusregie, procesregie, jeugdhulp op scholen, training “stoere schildpadden”
- **Toegang tot Wmo à 15 jaar na afsluiting van dossier:**
 - Toeleiding Wmo en aanvraag gehandicaptenparkeerkaart
- **Maatschappelijk werk à 7 jaar na afsluiting dossier:**
 - Individuele ondersteuning en uitvoering Tijdelijk Huisverbod (THV)
- **Welzijn à 7 jaar nadat er geen gebruik meer wordt gemaakt van de dienst:**

- Welzijnsactiviteiten en cursussen, maaltijdenverstrekkingen, alarmering, vervoersdiensten, vriendschapsdiensten en klusjes rondom in huis, mantelzorgondersteuning
- **Jeugdpreventie à 7 jaar nadat er geen gebruik meer wordt gemaakt van de dienst:**
 - Straatwerk, opbouwwerk, jeugdpreventie, Kids2Fun, Jip, weerbaarheid
- ITM à 7 jaar nadat er geen gebruik meer wordt gemaakt van de dienst
- **Communicatie (online + drukwerk) à 7 jaar vanaf het moment dat toestemming is gegeven:**
 - foto's (folders, verslagen, andere documenten), beeldmateriaal (website), sociaal media

De bewaartermijn van uw persoonsgegevens binnen aan-z kunt u ten alle tijden bij ons opvragen.

Incidentregistratie en veiligheid

Tijdens de uitvoering van onze werkzaamheden kunnen zich situaties voordoen waarbij medewerkers te maken krijgen met (verbale) agressie of ongewenst gedrag. Om de veiligheid van onze medewerkers te waarborgen en onze dienstverlening te verbeteren, registreren wij dergelijke incidenten.

Wij verwerken hierbij uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn, zoals de datum, aard van het incident en een korte feitelijke beschrijving. Indien nodig kunnen ook gegevens van betrokken personen worden vastgelegd.

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang, namelijk het creëren van een veilige werkomgeving voor onze medewerkers en het adequaat kunnen opvolgen van incidenten.

De geregistreerde gegevens worden intern gebruikt, bijvoorbeeld voor evaluatie en intervisie, waarbij wij waar mogelijk gegevens anonimiseren.

Wij bewaren deze gegevens niet langer dan noodzakelijk en hanteren hiervoor een bewaartermijn van maximaal 7 jaar.

Uw gegevens zijn beveiligd

We nemen technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen. De veiligheid wordt constant gemonitord. Indien er ondanks deze zorg iets mis gaat dan ondernemen wij meteen actie. Wij registreren alle datalekken en lossen deze z.s.m. op. Indien nodig doen wij een melding aan de toezichthouder.

Er is toezicht op hoe wij de persoonsgegevens verwerken

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven
- Intern houdt functionaris gegevensbescherming toezicht op de wijze waarop we omgaan met uw gegevens. Deze functionaris is Olga Marchenko en is te bereiken via info@aan-z.eu

Geheimhoudingsplicht

Al onze medewerkers en vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen geautoriseerde medewerkers mogen uw gegevens inzien en verwerken.

Wat zijn uw rechten?

U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- **Recht op inzage**
 - U kunt bij ons opvragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en met welke doel(en) wij dit doen. De verslaglegging die nog bewerkt wordt en/of waar anderen in voorkomen mag u niet altijd (volledig) inzien.
- **Recht op aanpassing, verwijdering en beperking**
 - Indien de gegevens niet juist zijn, heeft u het recht om uw gegevens aan te laten passen. Ook heeft u het recht om uw gegevens te laten verwijderen indien deze onrechtmatig zijn verwerkt of als deze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt. In het geval van toestemming kunt u de gegevens laten verwijderen indien u uw toestemming heeft ingetrokken en aan-z geen andere geldige reden heeft om uw gegevens te verwerken. U heeft ook het recht om uw gegevens te laten beperken. Dit betekent dat uw gegevens tijdelijk niet mogen worden verwerkt. Dit kan als de gegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, of indien u bezwaar maakt tegen de verwerking en uw bezwaar nog in behandeling is.
- **Recht op overdraagbaarheid van de gegevens**
 - U heeft het recht om ons te verzoeken om de persoonsgegevens die wij van u verwerken over te dragen aan uzelf en/of een andere dienst- of zorgverlener.
- **Recht van bezwaar**
 - U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw gegevens, indien u uw persoonsgegevens voor andere doeleinden dan noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang, voor de uitvoering van een overeenkomst of voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij behandelen en toetsen uw bezwaar met zorg en indien uw bezwaar gegrond is stoppen wij met de verwerking van uw persoonsgegevens.

Heeft u vragen?

Heeft u vragen over uw persoonsgegevens? Stuur dan een email naar info@aan-z.eu of bel ons via 0115-563015 (vanuit Nederland) of 039443610 (vanuit België). Ook kunt u via

dit e-mailadres/telefoonnummer inzage en wijzigingen in uw gegevens aanvragen of gebruik maken van uw andere rechten.

Heeft u een klacht?

Indien u een klacht heeft over de wijze waarop aan-z omgaat met uw persoonsgegevens dan kunt u deze indienen via www.aan-z.eu

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>