

Privacybeleid & AVG-handboek

Release & Connect

(Relatietherapie & Life Coaching)

1. Inleiding en doel

Release & Connect vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. Binnen onze praktijk werken wij met informatie die vaak persoonlijk en vertrouwelijk van aard is. Denk hierbij aan contactgegevens, intakegegevens, gespreksverslagen en informatie die cliënten met ons delen tijdens trajecten.

Dit document beschrijft hoe Release & Connect omgaat met persoonsgegevens en hoe wij voldoen aan de eisen vanuit de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

Het doel van dit beleid is:

- cliënten en betrokkenen informeren over de verwerking van persoonsgegevens;
- vastleggen hoe persoonsgegevens worden beschermd;
- duidelijk maken welke rechten betrokkenen hebben;
- aantonen dat Release & Connect zorgvuldig en bewust met privacy omgaat.

Release & Connect verwerkt persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van onze dienstverlening, het nakomen van wettelijke verplichtingen of wanneer hiervoor toestemming is gegeven.

2. Verwerkingsverantwoordelijke

Release & Connect is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

De eigenaar van Release & Connect treedt op als **verwerkingsverantwoordelijke** en bewaakt:

- dat persoonsgegevens rechtmatig worden verwerkt;
- dat gegevens alleen worden gebruikt voor afgesproken doeleinden;
- dat passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen aanwezig zijn;
- dat medewerkers en betrokken partijen zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens.

Contactgegevens van Release & Connect:

Release & Connect

Relatietherapie & Life Coaching

(KVK geregistreerd)

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de relatie met Release & Connect kunnen de volgende persoonsgegevens worden verwerkt:

Cliënten

Voor cliënten kunnen wij verwerken:

- naam;
- adresgegevens;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- geboortedatum (indien relevant);
- informatie uit intakegesprekken;
- hulpvraag en behandeldoelen;
- informatie die tijdens gesprekken wordt gedeeld;
- afspraken en contactmomenten;
- betalingsgegevens;
- administratieve gegevens.

Daarnaast kunnen wij tijdens relatietherapie of coaching te maken krijgen met **bijzondere persoonsgegevens**, zoals:

- informatie over emoties, gedrag en persoonlijke omstandigheden;
- relatiegeschiedenis;
- gezins- of systeem informatie;
- psychologische of psychosociale informatie.

Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt wanneer dit noodzakelijk is voor de begeleiding en met passende vertrouwelijkheid.

4. Doeleinden van verwerking

Release & Connect verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

Begeleiding en dienstverlening

Om:

- intakegesprekken uit te voeren;
- trajecten te begeleiden;
- afspraken te plannen;

- passende ondersteuning te bieden;
- voortgang te bewaken.

Communicatie

Om:

- contact op te nemen;
- afspraken te bevestigen;
- informatie toe te sturen;
- vragen te beantwoorden.

Administratie

Om:

- facturen te maken;
- betalingen te verwerken;
- te voldoen aan fiscale verplichtingen.

Verbetering dienstverlening

Om:

- onze werkwijze te evalueren;
- kwaliteit van dienstverlening te verbeteren;
- interne processen te optimaliseren.

5. Grondslagen voor verwerking

Release & Connect verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van één of meerdere wettelijke grondslagen uit de AVG.

De belangrijkste grondslagen binnen onze praktijk zijn:

Uitvoering overeenkomst

Wanneer verwerking noodzakelijk is om de afgesproken begeleiding of dienstverlening uit te voeren.

Voorbeeld:

- het vastleggen van afspraken;
- cliëntgegevens voor begeleiding.

Wettelijke verplichting

Wanneer wij verplicht zijn gegevens te bewaren vanuit wet- en regelgeving.

Voorbeeld:

- financiële administratie.

Gerechtvaardigd belang

Wanneer verwerking noodzakelijk is voor een zorgvuldig bedrijfsproces en de belangen van betrokkenen niet worden geschaad.

Voorbeeld:

- communicatie rondom afspraken.

Toestemming

Wanneer expliciete toestemming nodig is.

Voorbeeld:

- het delen van informatie met een andere professional.

Toestemming kan altijd weer worden ingetrokken.

6. Bijzondere persoonsgegevens en cliëntdossiers

Binnen relatietherapie en coaching kunnen gegevens worden besproken die gevoelig van aard zijn.

Release & Connect behandelt deze informatie als vertrouwelijk.

Cliëntdossiers bevatten alleen informatie die noodzakelijk is voor:

- het uitvoeren van de begeleiding;
- het kunnen terugkijken op afspraken;
- professionele verslaglegging.

Wij verzamelen niet meer informatie dan noodzakelijk.

De dossiers worden beveiligd opgeslagen en zijn alleen toegankelijk voor personen die vanuit hun functie toegang nodig hebben.

Cliënten hebben recht op:

- inzage in hun gegevens;
- correctie van feitelijke onjuistheden;
- overdracht van gegevens;
- verwijdering wanneer dit wettelijk mogelijk is.

Wanneer gegevens op grond van wettelijke verplichtingen moeten worden bewaard, kan verwijdering niet altijd direct plaatsvinden.

7. Bewaartermijnen

Release & Connect bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft.

Cliëntdossiers

Cliëntdossiers worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige begeleiding en bedrijfsvoering.

Na afronding van een traject worden dossiers uiterlijk binnen een redelijke termijn verwijderd, tenzij:

- de cliënt toestemming heeft gegeven voor langere bewaring;
- er een wettelijke verplichting bestaat;
- er sprake is van een lopend geschil of juridische procedure.

Financiële administratie

Facturen, betaalgegevens en overige fiscale administratie worden conform de wettelijke bewaartermijn van de Belastingdienst minimaal 7 jaar bewaard.

E-mailverkeer

E-mailberichten worden alleen bewaard zolang dit noodzakelijk is voor dienstverlening, administratie of wettelijke verplichtingen.

Gegevens van medewerkers

Personeelsgegevens worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen die gelden voor werkgevers.

Na uitdiensttreding worden gegevens verwijderd zodra de wettelijke bewaartermijnen zijn verstreken.

8. Verstrekking van persoonsgegevens aan derden

Release & Connect verkoopt persoonsgegevens nooit aan derden.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld wanneer:

- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening;
- dit wettelijk verplicht is;
- hiervoor toestemming is gegeven door de betrokkene.

Wanneer externe partijen persoonsgegevens verwerken namens Release & Connect, wordt indien nodig een verwerkersovereenkomst gesloten.

9. Verwerkers en gebruikte systemen

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van verschillende systemen en leveranciers.

Hieronder kunnen onder andere vallen:

- Microsoft 365;
- Outlook;
- OneDrive;
- boekhoudsoftware;
- websitehosting;
- cloudopslag;
- online leeromgevingen;
- videovergaderplatformen.

Met leveranciers die persoonsgegevens verwerken worden passende afspraken gemaakt over beveiliging, vertrouwelijkheid en privacy.

Release & Connect kiest waar mogelijk voor leveranciers die voldoen aan de eisen van de AVG en passende beveiligingsmaatregelen hanteren.

10. Technische en organisatorische beveiliging

Release & Connect neemt passende maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen:

- verlies;
- ongeautoriseerde toegang;
- misbruik;
- wijziging;
- openbaarmaking.

Technische maatregelen

Onder andere:

- sterke wachtwoorden;
- waar mogelijk multi-factor authenticatie (MFA);
- automatische beveiligingsupdates;
- antivirus- en antimalwaresoftware;
- versleutelde verbindingen (SSL/TLS);
- beveiligde cloudopslag;
- beperkte toegangsrechten.

Organisatorische maatregelen

Onder andere:

- geheimhoudingsplicht voor medewerkers;
- autorisatiebeheer;
- periodieke controle van toegangsrechten;
- bewustwording rondom privacy en informatiebeveiliging;
- minimale gegevensverwerking.

Alle apparaten die toegang hebben tot cliëntgegevens dienen adequaat beveiligd te zijn.

11. Privacy by Design en Privacy by Default

Bij nieuwe systemen, processen of diensten wordt privacy vanaf de ontwerpfase meegenomen.

Dit betekent dat:

- alleen noodzakelijke gegevens worden verzameld;
- gegevens niet langer worden bewaard dan nodig;
- standaard privacyvriendelijke instellingen worden gebruikt;
- toegang wordt beperkt tot personen die deze nodig hebben.

Release & Connect beoordeelt nieuwe software en diensten vooraf op privacy- en beveiligingsaspecten.

12. Datalekken

Een datalek is een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens verloren gaan of toegankelijk worden voor onbevoegden.

Voorbeelden:

- verlies van een laptop of telefoon;
- verzending van informatie naar een verkeerde ontvanger;
- onbevoegde toegang tot systemen;
- cyberaanvallen.

Bij een vermoeden van een datalek:

1. wordt het incident direct gemeld bij de verantwoordelijke;
2. wordt onderzocht welke gegevens betrokken zijn;
3. worden passende maatregelen genomen;
4. wordt beoordeeld of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens noodzakelijk is;

- worden betrokkenen geïnformeerd wanneer dit wettelijk verplicht is.

Alle datalekken worden intern geregistreerd.

13. Website, cookies en contactformulieren

De website van Release & Connect is beveiligd met een SSL-certificaat zodat gegevens versleuteld worden verzonden.

Wanneer bezoekers gebruik maken van het contactformulier worden uitsluitend gegevens verwerkt die nodig zijn om contact op te nemen en vragen te beantwoorden.

Cookies

De website kan gebruik maken van functionele en analytische cookies.

Deze cookies worden gebruikt voor:

- het technisch functioneren van de website;
- het verbeteren van gebruiksvriendelijkheid;
- statistische analyses.

Indien cookies worden geplaatst waarvoor toestemming vereist is, wordt deze toestemming vooraf gevraagd via een cookiebanner.

Analytics

Indien bezoekersstatistieken worden verzameld, gebeurt dit zo privacyvriendelijk mogelijk en conform de AVG-richtlijnen.

14. Rechten van betrokkenen

Iedere betrokkene heeft op grond van de AVG verschillende rechten.

Deze rechten omvatten:

- recht op inzage;
- recht op rectificatie;
- recht op verwijdering;
- recht op beperking van verwerking;
- recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- recht op bezwaar;
- recht om toestemming in te trekken.

Verzoeken kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Release & Connect reageert uiterlijk binnen één maand op een verzoek, tenzij de AVG een langere termijn toestaat.

Om misbruik te voorkomen kan worden gevraagd om een identificatie voordat gegevens worden verstrekt.

15. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Binnen Release & Connect staat vertrouwen centraal. Cliënten delen vaak persoonlijke en gevoelige informatie. Daarom wordt zorgvuldig omgegaan met alle informatie die tijdens begeleiding wordt verkregen.

Alle medewerkers, samenwerkingspartners en personen die namens Release & Connect toegang hebben tot persoonsgegevens zijn verplicht tot geheimhouding.

Deze geheimhouding geldt voor:

- persoonsgegevens;
- inhoud van gesprekken;
- cliëntdossiers;
- persoonlijke omstandigheden;
- informatie die direct of indirect herleidbaar is tot een persoon.

Informatie wordt uitsluitend gedeeld wanneer:

- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening;
- de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven;
- er sprake is van een wettelijke verplichting.

16. Samenwerking binnen relatietherapie

Bij relatietherapie kan sprake zijn van begeleiding van meerdere betrokken personen binnen één traject.

Release & Connect maakt vooraf duidelijk:

- welke personen onderdeel zijn van het traject;
- welke gegevens worden vastgelegd;
- hoe wordt omgegaan met informatie die tijdens gesprekken wordt gedeeld.

Wanneer sprake is van individuele gesprekken binnen een gezamenlijk traject, wordt zorgvuldig omgegaan met vertrouwelijkheid en verwachtingen rondom informatie-uitwisseling.

De uitgangspunten zijn:

- transparantie;

- veiligheid;
 - gelijkwaardigheid;
 - professionele verantwoordelijkheid.
-

17. Gebruik van foto's, video's en publicaties

Release & Connect gebruikt geen beeldmateriaal van cliënten zonder voorafgaande toestemming.

Wanneer foto's, video's, ervaringen of testimonials worden gebruikt voor bijvoorbeeld:

- website;
- sociale media;
- marketing;
- publicaties;

wordt hiervoor altijd vooraf expliciete toestemming gevraagd.

Toestemming is vrijwillig en kan worden ingetrokken.

18. Medewerkers en toegang tot gegevens

Binnen Release & Connect geldt het principe:

alleen toegang tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Medewerkers hebben:

- persoonlijke accounts;
- eigen toegangsrechten;
- beveiligde wachtwoorden.

Wachtwoorden worden niet gedeeld.

Wanneer een medewerker uit dienst treedt:

- wordt toegang tot systemen direct beëindigd;
 - worden accounts verwijderd of aangepast;
 - wordt gecontroleerd of gegevens veilig blijven.
-

19. Beheer van apparaten

Apparaten waarmee persoonsgegevens worden verwerkt worden beveiligd.

Dit betreft bijvoorbeeld:

- computers;
- laptops;
- telefoons;
- tablets.

Maatregelen:

- wachtwoordbeveiliging;
- automatische updates;
- beveiligingssoftware;
- schermvergrendeling;
- veilige opslag van bestanden.

Bij verlies of diefstal van een apparaat wordt dit direct gemeld en beoordeeld als mogelijk beveiligingsincident.

20. Vernietiging en verwijdering van gegevens

Wanneer persoonsgegevens niet langer nodig zijn en er geen wettelijke bewaarplicht bestaat, worden deze verwijderd.

Dit geldt voor:

- digitale bestanden;
- e-mails;
- documenten;
- overige registraties.

Bij vernietiging wordt rekening gehouden met:

- veiligheid;
 - volledige verwijdering;
 - voorkomen van herstel door onbevoegden.
-

21. Klachten over privacy

Wanneer iemand vragen of klachten heeft over de verwerking van persoonsgegevens kan contact worden opgenomen met Release & Connect.

Release & Connect probeert klachten eerst zelf zorgvuldig op te lossen.

Wanneer iemand van mening is dat persoonsgegevens niet volgens de AVG worden verwerkt, bestaat het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder:

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

22. Evaluatie en onderhoud van dit beleid

Privacywetgeving, systemen en werkwijzen kunnen veranderen.

Daarom wordt dit AVG-beleid regelmatig gecontroleerd en aangepast wanneer nodig.

Release & Connect beoordeelt minimaal jaarlijks:

- beveiligingsmaatregelen;
- gebruikte systemen;
- toegangsrechten;
- bewaartermijnen;
- afspraken met leveranciers.

Nieuwe medewerkers of samenwerkingspartners worden geïnformeerd over de privacyregels binnen Release & Connect.

23. Slotverklaring

Release & Connect verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, transparant en volgens de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Wij streven ernaar om niet alleen juridisch aan de AVG te voldoen, maar vooral een veilige omgeving te creëren waarin cliënten zich vrij voelen om persoonlijke onderwerpen te bespreken.

Privacy, vertrouwen en professionele zorgvuldigheid vormen een essentieel onderdeel van onze dienstverlening.

Release & Connect

Relatietherapie & Life Coaching

Versie: 2026