



Klachtenprocedure

Shared Ambition B.V. streeft naar optimale dienstverlening aan cliënten, verwijzers en opdrachtgevers. Als u ontevreden bent, horen we graag uw klacht. Probeer eerst met uw professional tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, neem dan contact op met de algemeen directeur. Dien schriftelijk een klacht in, vermeld duidelijk de feiten, omstandigheden en uw beoogde doel. De klachtenregeling geldt voor cliënten, verwijzers en opdrachtgevers, zowel voor personeel als niet-medewerkers. Dien uw klacht bij voorkeur binnen een jaar na het voorval in voor een frisse herinnering.

U kunt uw klacht, incident of calamiteit melden op 3 manieren

Mailen naar klacht@sharedambition.com	Indienen via klachten- /incidentenformulier op de Shared Ambition site Klacht - Shared Ambition	Schriftelijk aan de directie per post Shared Ambition T.a.v. Directie, Overschiestraat 184 1062 XK Amsterdam
---	--	--

We nemen de klacht niet in behandeling als

- deze niet binnen één jaar na het voorval is ingediend, behalve bij bijzondere;
- omstandigheden ter beoordeling van de directie;
- het gaat om gedragingen van personen niet werkzaam voor Shared Ambition;
- het dezelfde klacht betreft die al is behandeld door Shared Ambition;
- het om een identieke klacht gaat die nog in behandeling is;
- het gaat om gedragingen of uitlatingen van meer dan een jaar voor de klachtindiening;
- u de klacht intrekt door schriftelijk aan Shared Ambition te laten weten geen verdere behandeling te wensen. U wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld als de klacht niet wordt behandeld.

Verloop Klachtenafhandeling bij Shared Ambition

- Binnen drie werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging na het indienen van uw klacht.
- Een onpartijdige functionaris behandelt de klacht en neemt indien nodig contact op met alle betrokkenen.
- U ontvangt schriftelijk antwoord op uw klacht op basis van verzamelde informatie.
- Shared Ambition beoordeelt klachten zo snel mogelijk. Als meer dan zes weken nodig zijn, informeren we u schriftelijk vooraf over de verlengde termijn, met een maximale termijn van tien weken vanaf de ontvangst van de formele klacht.

Klachtenregeling, incident/calamiteitmelding, Datalek



- U wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele maatregelen.
- Als uw klacht ongegrond wordt bevonden en u het daar niet mee eens bent, of als u bij ons niet op de juiste plek bent, verwijzen we u naar de passende instantie(s) voor verdere behandeling.

Shared Ambition bewaart alle klachtgegevens in een dossier, dat vijf jaar na het afronden van de klachtenprocedure wordt bewaard, of langer indien nodig. Klachtdocumenten worden niet aan het cliëntendossier toegevoegd. Shared Ambition registreert het aantal ontvangen klachten, de aard ervan, en de genomen maatregelen. Alle betrokkenen bij de klachtenbehandeling houden strikte geheimhoudingsregels aan. Deze regeling is van kracht sinds 21 juli 2022 en is te vinden op de website van Shared Ambition.

Klachtsoorten

Calamiteit Onbedoelde of onverwachte gebeurtenis met betrekking tot zorgkwaliteit, resulterend in de dood van een cliënt of ernstige schade.
Incident Gebeurtenissen binnen Shared Ambition die mogelijke aanpassingen in procedures vereisen om herhaling te voorkomen. Onderverdeeld in: - Interne incidenten: Effect op interne processen en procedures. - IT-incidenten: Meldingen van klanten, cliënten of internen met betrekking tot het LIV-systeem. - Veiligheidsincidenten: Datalekken zonder persoonlijke data.
Datalek Persoonsgegevens die in handen vallen van ongeautoriseerde derden, verloren gaan van persoonsgegevens zonder back-up of door beveiligingsproblemen, zoals bij uitgelekte computerbestanden. Voorbeelden zijn cyberaanvallen (inclusief DDoS), diefstal van laptops, niet-gewiste computers, en verloren usb-sticks, gestolen/verloren geprinte klantenlijst.

Het melden van een Calamiteit

Afhankelijk van de inhoud van de calamiteit zijn er diverse kanalen voor melding

Vertrouwenspersoon	Seksuele intimiteit	HR
Vertrouwenspersoon eigen personeel.pdf	rikkert.veldkamp@zorgvandezaak.nl	Leoni.diel@zorgvandezaak.nl



Het melden van een incident

Incidenten kunnen op diverse manieren worden gemeld. Hier zijn de opties:

Route	Proces	Actie-houder
Klacht van client of opdrachtgever over dienstverlening Shared Ambition	- Download klachtprocedure via www.sharedambition.com - Klacht in behandeling door directie - Maatwerk reactie	- Directeur 1
Incident tijdens administratieproces	- Bespreken in Business Support overleg - Melding bij officemanager - Eventueel afstemming met directie	- BS/Operationeel Manager
Incident tijdens commercieel proces	- Bespreken in Business Development overleg - Melding bij directie - Maatwerk reactie	- Directeur 2
Incident ICT/Helpdesk	- Business Support - https://www.sharedambition.com/support-bs/ - Consultant - https://www.sharedambition.com/support-consultants/ - Client - https://www.sharedambition.com/support-client/ - Meldingen komen binnen bij helpdesk van Blueyes - Actie ondernemen - Rapportage aan directie	- Helpdesk Blueyes - Directeur 2
Incident tijdens uitvoer van dienstverlening (door consultant of medewerker)	- Invullen incidentformulier https://sharedambition.sharepoint.com/:w:/s/Franchisehandboek/ERf5w0wQaMRPpiv24jApdGAB-tk-yeNul79_bWrpkyI4A?e=h6e02B - e-mail naar directie	- Directeur 1

heeft verwijderd: e

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode

Gewijzigde veldcode



Het melden van een (mogelijk) datalek

Ontdek je een datalek, meld het direct bij de directie. Vervolgstappen worden bepaald op basis van de aard en ernst. Als melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is, gebeurt dit binnen 72 uur na ontdekking. Alle datalekken worden geregistreerd in een intern logboek.

Meldplicht Autoriteit Persoonsgegevens

Het melden van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens is afhankelijk van de ernst, beoordeeld aan de hand van de hoeveelheid en aard van de gelekte persoonsgegevens. Voor een beoordeling kan het incident gemeld worden bij de interne Data Policy Officer van Zorg van de Zaak: Paul van Brakel (paul.van.brakel@zorgvandezaak.nl). Verplichte melding is vereist bij (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen, zoals het lekken van bijzondere persoonsgegevens. In sommige gevallen moet ook de betrokkene zelf op de hoogte worden gebracht.

Melding bij autoriteit persoonsgegevens wordt gedaan door de directie in samenspraak met de betrokken consultant.

Het melden gaat middels het invullen van een online formulier via het meldloket van het AP: datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Welke informatie is nodig om een datalek te melden bij het AP?

- Contactgegevens van Shared Ambition/aanmelder
- Betrokken organisatie/personen
- Tijdlijn
- Gegevens over het datalek: aard inbreuk/aard incident
- Betrokken persoonsgegevens bij het datalek
- De groep mensen van wie persoonsgegevens betrokken zijn
- Getroffen maatregelen voordat het datalek plaatsvond
- Gevolgen van het datalek
- Vervolgacties n.a.v. het datalek



Beslisboom melden datalek

