Jouw privacy, ons vertrouwen

Privacyverklaring LoveCare

Laatst gewijzigd op: 24 augustus 2026

Website: www.lovecare.online

E-mailadres: info@lovecare.online

LoveCare respecteert jouw privacy en draagt er zorg voor dat de persoonlijke en medische informatie die je met ons deelt vertrouwelijk en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt behandeld. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we verzamelen, waarom we dit doen en welke rechten jij hebt.

1. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wanneer je gebruikmaakt van de website of onze diensten, verwerken wij de volgende gegevens:

- **Basis- en contactgegevens:** Voor- en achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, woonadres en eventueel geboortedatum.
- **Aanmeld- en intakegegevens:** De informatie die je zelf invult op het online contactformulier (zoals je hulpvraag, relatiesituatie en waar je op vastloopt).
- **Dossiergegevens (bij trajecten):** Aantekeningen van de online sessies, doelen en voortgang van de therapie.
- **Financiële gegevens:** Factuuradres, bankrekeningnummer (IBAN) en betalingsstatus.
- **Digitale gegevens:** Eventueel IP-adres en geanonimiseerde website-statistieken via functionele/analytische cookies.

2. Waarom verwerken wij deze gegevens (doeleinden en grondslagen)?

Wij verwerken jouw persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doelen:

1. **Uitvoering van de behandelovereenkomst:** Om contact met je op te nemen, je te matchen met de juiste therapeut, afspraken in te plannen en online therapiesessies te verzorgen.
2. **Dossierplicht (WGBO):** Het bijhouden van een vertrouwelijk dossier conform de wettelijke eisen voor hulpverleners.
3. **Financiële administratie:** Voor het opstellen van facturen en het voldoen aan de wettelijke fiscale bewaartermijn van de Belastingdienst.
4. **Verbetering van de website:** Om de werking van onze website technisch te waarborgen en te optimaliseren.

3. Vertrouwelijkheid en Online Sessies

- **Geheimhoudingsplicht:** Alles wat tijdens de sessies wordt besproken, valt onder de strikte geheimhoudingsplicht van de therapeut.
- **Beveiligde verbinding:** Online sessies vinden plaats via beveiligde, versleutelde videoverbindingen. Sessies worden **nooit** opgenomen (noch in audio, noch in video) door LoveCare zonder voorafgaande, uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Het is cliënten eveneens niet toegestaan om opnames te maken.
- **Uitzondering geheimhouding:** Geheimhouding wordt uitsluitend doorbroken wanneer er sprake is van een wettelijke plicht of acuut ernstig gevaar voor de veiligheid van de cliënt of derden (conform het wettelijke stappenplan van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling).

4. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

Wij bewaren jouw gegevens niet langer dan noodzakelijk is:

- **Cliëntendossiers:** Conform de WGBO-richtlijn worden behandelgegevens en dossiers gedurende **20 jaar** na het beëindigen van het traject bewaard (tenzij vernietiging op verzoek eerder gerechtvaardigd is).
- **Financiële administratie:** Facturen en betaalgegevens worden **7 jaar** bewaard conform de wettelijke fiscale bewaarplicht van de Belastingdienst.
- **Contactformulier-inzendingen:** Gegevens van aanmeldingen die niet leiden tot een intake of traject worden uiterlijk binnen **6 maanden** na de laatste communicatie verwijderd.

5. Delen van gegevens met derden

LoveCare verkoopt jouw gegevens **nooit** aan derden. Wij delen jouw gegevens uitsluitend met externe partijen indien dit noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering, waaronder:

- Onze therapeuten (voor zover nodig voor jouw intake en traject).
- ICT-dienstverleners (zoals onze webhosting, beveiligde software voor videobellen en e-mailhosting).
- Boekhouder/facturatiesoftware voor de financiële administratie.

Met alle externe verwerkers sluiten wij een **verwerkersovereenkomst** af om te waarborgen dat jouw gegevens op hetzelfde hoge niveau worden beveiligd.

6. Jouw rechten

Onder de AVG heb je de volgende rechten met betrekking tot jouw gegevens:

- **Inzage en correctie:** Je hebt het recht om jouw dossier in te zien of feitelijk onjuiste gegevens te laten corrigeren.
- **Verwijdering / Vernietiging:** Je kunt verzoeken om (delen van) jouw dossier eerder te laten vernietigen, mits dit niet strijdig is met een wettelijke bewaarplicht.
- **Bezwaar en overdraagbaarheid:** Je kunt bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen of verzoeken om overdracht van je gegevens.

Wil je gebruikmaken van een van deze rechten? Stuur dan een e-mail naar **info@lovecare.online.** We reageren uiterlijk binnen 7 werkdagen op jouw verzoek.

7. Beveiliging van persoonsgegevens

LoveCare neemt passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang en ongewenste openbaarmaking tegen te gaan. Onze website maakt gebruik van een beveiligde SSL-verbinding (HTTPS) en onze systemen zijn beschermd met sterke wachtwoorden en tweestapsverificatie (2FA).

8. Klachten over privacy

Mocht je een klacht hebben over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, dan gaan we graag eerst met je in gesprek om dit op te lossen. Daarnaast heb je altijd het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder: de **Autoriteit Persoonsgegevens (AP)** via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

© 2026 Lovecare