

Privacyverklaring

Het Klachtenportaal Zorg heeft persoonsgegevens van u verzameld. De directie van Klachtenportaal Zorg is formeel verantwoordelijk voor het op de juiste manier omgaan met uw persoonsgegevens.

“Hieronder krijgt u informatie over hoe Klachtenportaal Zorg omgaat met uw persoonlijke gegevens (persoonsgegevens). Voor Klachtenportaal Zorg is de bescherming van uw persoonsgegevens zeer belangrijk. Klachtenportaal Zorg zorgt er voor dat uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk en in overeenstemming met de privacywetgeving worden behandeld.

Verwerking van persoonsgegevens

Klachtenportaal Zorg verwerkt alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om haar dienstverlening te kunnen uitvoeren. Klachtenportaal Zorg verwerkt daarvoor persoonsgegevens van haar leden, van de klagers, van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg en van personen ten behoeve van de interne bedrijfsvoering, zoals de contactpersoon van een leverancier en van de eigen medewerkers.

Leden

Klachtenportaal Zorg verwerkt persoonsgegevens van haar leden die zijn aangesloten bij een klachtenregeling. Het gaat om klachten die onder Jeugdzorg, klachten die onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vallen en om klachten die gaan over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vanaf 1 januari 2021 verwerkt Klachtenportaal Zorg ook persoonsgegevens in verband met de klachten die onder de Wet zorg en dwang vallen.

Van de aangesloten leden verwerkt Klachtenportaal Zorg de volgende persoonsgegevens:

Achternaam, voornamen, titel, geslacht, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, functie, telefoonnummer(s), e-mailadres, beroep, BIG-nummer (indien van toepassing), IBAN en tenaamstelling rekening.

Klagers

Klachtenportaal zorg verwerkt de persoonsgegevens van de klagers om haar dienstverlening uit te kunnen voeren. Van de klagers verwerkt Klachtenportaal Zorg de voor- en achternaam, het e-mailadres, het telefoonnummer en het onderwerp, de aard en de omschrijving van de klacht.

Overig

Klachtenportaal Zorg verwerkt verder persoonsgegevens van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg en van personen ten behoeve van de interne bedrijfsvoering, zoals de contactpersonen van haar leveranciers en van haar medewerkers voor zover dat noodzakelijk is ter voorbereiding of uitvoering van een overeenkomst.

Beveiliging en doorgifte van uw persoonsgegevens

Klachtenportaal Zorg heeft maatregelen genomen om te zorgen dat uw persoonsgegevens niet kwijt raken of gebruikt kunnen worden door personen die uw gegevens niet mogen hebben. De gegevens worden opgeslagen op beveiligde zaa-systemen. Heeft u een klacht ingediend over een zorgverlener, dan zijn uw persoonsgegevens alleen in te zien door medewerkers van het Klachtenportaal Zorg die uw klacht behandelen. Is een klacht afgehandeld, dan worden de persoonsgegevens niet langer bewaard. Klachtenportaal Zorg bewaart alleen een lijst met namen van personen die een klacht hebben ingediend voor het geval informatie uit een afgesloten dossier later relevant blijkt te zijn, bijvoorbeeld in verband met een juridische procedure.

Klachtenportaal Zorg geeft de persoonsgegevens van klagers direct door aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg, tenzij de klager kiest voor bemiddeling door Klachtenportaal Zorg. Als deze bemiddeling voor de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, zal de klachtencommissie Jeugdzorg de behandeling van de klacht overnemen en stuurt Klachtenportaal Zorg de klacht en bijbehorende persoonsgegevens alsnog door naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg.

Klachtenportaal Zorg geeft geen persoonsgegevens door aan de geschillencommissie Wkkz of Wmo. Aan deze commissies dient een klager apart een geschil voor te leggen als bemiddeling bij de klacht door Klachtenportaal Zorg niet tot een oplossing heeft geleid.

Klachten en bijbehorende persoonsgegevens die gaan over de Wet zorg en dwang worden direct naar de ambtelijk secretaris van de commissie die deze klachten behandelt, doorgezonden.

Uw rechten

U heeft het recht om informatie te krijgen van Klachtenportaal Zorg over uw persoonsgegevens. Als u hierom vraagt moet Klachtenportaal Zorg u vertellen welke persoonsgegevens Klachtenportaal Zorg van u heeft en waarvoor ze gebruikt worden. U kunt dan ook controleren of de persoonsgegevens die Klachtenportaal Zorg van u heeft wel juist zijn. Via deze link kunt u hier meer over lezen: [link naar "rechten van betrokkenen"](#).

Cookies

Een cookie is een klein tekstbestand dat tijdens uw bezoek aan de website van Klachtenportaal Zorg op bijvoorbeeld uw computer, tablet of smartphone wordt gezet. In dit tekstbestand wordt informatie opgeslagen. Deze informatie kan bij een later bezoek weer worden herkend door deze website. Soms kan ook een andere website de cookie lezen en er informatie in opslaan.

Sommige cookies zijn noodzakelijk, omdat de website het anders niet doet. Er zijn ook cookies die handig zijn voor u als bezoeker. Bijvoorbeeld omdat hij onthoudt in welke taal u de website wilt lezen.

Klachtenportaal Zorg heeft op haar website een cookieverklaring staan. Deze treft u hier: ([link naar cookieverklaring](#)).

Functionaris gegevensbescherming (FG)

Klachtenportaal Zorg heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG controleert of Klachtenportaal Zorg zich houdt aan alle regels die gelden voor privacy. Ook adviseert de FG Klachtenportaal Zorg over het op de juiste manier omgaan met persoonsgegevens en beschermen van persoonsgegevens.

De FG doet zijn werk onafhankelijk. Klachtenportaal Zorg kan haar geen instructies geven over hoe zij haar werk moet uitvoeren. Heeft u vragen over (het gebruik van) de persoonsgegevens die Klachtenportaal Zorg van u heeft dan kunt u contact opnemen met de FG door een mail te sturen naar: irma@klachtenportaalzorg.nl

Autoriteit Persoonsgegevens

In Nederland is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) de organisatie die toezicht houdt op het juist toepassen van de regels en wetten die gelden voor privacy. De FG is namens Klachtenportaal Zorg contactpersoon voor de AP. U kunt ook zelf contact opnemen met de AP. Wanneer en hoe dat kan leest u op de website van de AP:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>