

# **Privacyverklaring - Cliënten**

**Stichting Zorggeschil**

**25 mei 2018**



## **Persoonsgegevens bij Stichting Zorggeschil**

Uw privacy is voor Stichting Zorggeschil van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan. In deze verklaring hebben wij op beknopte wijze de verplichtingen van Stichting Zorggeschil en de rechten van cliënten (of hun vertegenwoordigers) beschreven.

## **Wat betekent de privacyverklaring**

In het kort houdt dit in dat wij de verantwoordelijkheid hebben te vertellen wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Welke persoonsgegevens wij vragen, waar we die voor gebruiken, wie ze gebruikt en aan wie we gegevens mogelijk verstrekken. Uitgangspunt daarbij is dat we alleen persoonsgegevens gebruiken indien dat noodzakelijk is en natuurlijk op een veilige manier.

## **Welke gegevens hebben we van u nodig en waarvoor**

Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens (ook van wettelijk vertegenwoordiger), bankrekeningnummer. Deze gegevens gebruiken we voor onze administratie, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording.

Daarnaast verzamelen wij gegevens die relevant zijn voor de behandeling van het geschil. U moet dan denken aan: verleende zorgproducten, medische en gedragsgegevens, medisch/specialistische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings- gegevens. Tevens omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot cliënten, getroffen maatregelen en schade/letsel, omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een cliënt, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik. Deze gegevens verzamelen wij uitsluitend voor zover relevant voor de beslechting van het geschil. Dat betekent ook dat de bestuursleden van de Stichting Zorggeschil geen inzage hebben in uw dossier.

Bovenstaande gegevens mogen we gebruiken, omdat u een klacht ter beslechting bij de Stichting Zorggeschil voorlegt, zonder daarvoor uw specifieke toestemming te vragen.

## **Overige persoonsgegevens**

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mogen wij niet vastleggen. In een aantal situaties kan toestemming hiervoor een uitzondering vormen. Foto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer we foto's willen vastleggen voor onze eigen registratie kan toestemming als basis worden gebruikt om dit toch mogelijk te maken. Stichting Zorggeschil maakt hier ook gebruik van. Toestemming hiervoor kan overigens altijd door u weer worden ingetrokken.

## **Hoe verkrijgt Stichting Zorggeschil de persoonsgegevens**

De meeste gegevens van een cliënt ontvangen we van henzelf wanneer het geschil bij ons wordt voorgelegd. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van zorgaanbieders en/of derden.

## **Intern gebruik van de gegevens**

Om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen beperken we het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Alleen de leden van de geschilcommissie en de ambtelijk secretaris die op basis van hun functie uw gegevens moeten gebruiken, mogen die inzien.

## **Beveiliging van de gegevens**

We hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig bij ons zijn. Bij de verwerking van persoonsgegevens maken wij gebruik van een of meerdere verwerkers, zoals een internetprovider. Om de privacy te waarborgen en de technische beveiliging te verzekeren, hebben wij met verwerkers een verwerkersovereenkomst gesloten overeenkomstig de daaraan in de AVG gestelde eisen. Uw gegevens worden niet buiten de EU verwerkt. Als verwerkingsverantwoordelijke blijven wij verantwoordelijk. Persoonsgegevens die in fysieke vorm zijn vastgelegd, worden bewaard in een deugdelijke afsluitbare ruimte, zodat derden hier geen toegang toe hebben.

## **Extern gebruik van gegevens**

De persoonsgegevens kunnen verstrekt worden aan personen die ingevolge hun taak die gegevens mogen ontvangen. Het dient wel te passen binnen de oorspronkelijke doelen van het verzamelen van gegevens of met toestemming of volgens een wettelijk voorschrift. Denk aan de rechter in verband een justitieel onderzoek. Wanneer wij aan anderen gegevens verstrekken doen wij dit alleen nadat we van u toestemming hebben verkregen.

## **Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens**

Stichting Zorggeschil bewaart uw gegevens niet langer dan nodig. Maximaal 12 maanden na beëindiging van het zorggeschil of de beroepsmogelijkheid bij de rechter. Daarna worden deze verwijderd of vernietigd. Voor overige gegevens geldt dat we de gegevens niet langer bewaren dan nodig is. Wij zullen die gegevens dan zo spoedig mogelijk verwijderen of vernietigen.

## **Meldingsformulier**

Met het meldingsformulier kunt u een klacht bij ons indienen. Hiervoor gebruiken wij uw NAW-gegevens, telefoon en emailadres. Deze gegevens worden bewaard totdat het geschil is beslecht.

## **Rechten betrokkene**

Wij respecteren uw privacyrechten en zullen eraan meewerken dat u deze rechten kunt uitoefenen. Voorbeelden hiervan zijn het recht op inzage, correctie en verwijdering van uw persoonsgegevens. Indien u van uw rechten gebruik wilt maken, kunt u hierover contact opnemen met de secretaris van de stichting.

**Wijzigingen in deze privacyverklaring**

Het kan voorkomen dat de situatie zich voordoet dat de privacyverklaring moet worden gewijzigd. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk daarom regelmatig of er nieuwe versies zijn. Stichting Zorggeschil zal tevens wijzigingen apart aankondigen op haar website.

**Vragen of kritiek**

Als u vragen hebt over uw rechten, niet tevreden bent over hoe wij hieraan uitvoering geven, of specifieke vragen heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ons, kunt u altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

Secretaris van Stichting Zorggeschil: Maarten Oosterkamp; email: [bestuur@zorggeschil.nl](mailto:bestuur@zorggeschil.nl)

Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen. Wij kunnen u ook vragen om u te legitimeren en een formulier in te vullen.

**Klacht indienen**

Als u vindt dat Stichting Zorggeschil niet op de juiste manier omgaat met uw persoonsgegevens, dan heeft u het recht om een klacht bij ons in te dienen. U kunt ook altijd een klacht indienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

---