

Privacyverklaring

Geschilleninstantie Zorggeshil van toepassing op de behandeling van geschillen

9 maart 2023



Privacy en werkingssfeer

Geschilleninstantie Zorggeshil maakt als zelfstandig orgaan deel uit van stichting Zorggeshil. Uw privacy is voor Stichting Zorggeshil van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarin is geregeld hoe met uw persoonsgegevens moet worden omgegaan.

Stichting Zorggeshil heeft een algemene privacyverklaring vastgesteld, te vinden op <https://www.zorggeshil.nl>, waarin staat beschreven hoe binnen Stichting Zorggeshil in algemene zin wordt omgegaan met persoonsgegevens.

Binnen stichting Zorggeshil houdt Geschilleninstantie Zorggeshil zich bezig met de behandeling van geschillen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Partijen in een geschil zijn klager en aangeklaagde.

Deze privacyverklaring Geschilleninstantie Zorggeshil is specifiek van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de behandeling van geschillen door Geschilleninstantie Zorggeshil en is opgesteld in overeenstemming met de AVG.

Op grond van de Wkkgz is eenieder die bij de behandeling van een geschil is betrokken, verplicht tot geheimhouding van persoonsgegeven waarover hij in het kader van de behandeling van het geschil de beschikking krijgt.

Verwerkingsverantwoordelijke

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens en gebruiker van deze privacyverklaring is stichting Zorggeshil, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 66986044.

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 verwerken in overeenstemming met de AVG en deze privacyverklaring.

De verwerking van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de behandeling van geschillen door Geschilleninstantie Zorggeshil. De behandeling van geschillen verloopt volgens een procedure die is vastgelegd in het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil. Indien een geschil in behandeling wordt genomen dan hebben Partijen zich aan het Reglement geconformeerd.

Kort samengevat houdt dit met betrekking tot de persoonsgegevens in:

- Door of namens Klager wordt een klacht ingediend, die tenminste moet bevatten:
 - NAW-gegevens en contactgegevens Klager;

- naam Aangeklaagde partij;
- motivatie van de klacht.
- De klacht wordt ontvangen door de ambtelijk secretaris van de geschilleninstantie. In dit stadium kunnen enkel de ambtelijk secretaris en de voorzitter kennisnemen van de gegevens.
- De ambtelijk secretaris informeert bij de administratief medewerker van de stichting of de aangeklaagde zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschilleninstantie, waartoe diens NAW-gegevens worden gedeeld;
- Indien de voorzitter besluit om de klacht in behandeling te nemen, dan worden de NAW-gegevens van beide partijen gedeeld met de administratie van de stichting;
- De klacht wordt voorgelegd aan de Aangeklaagde partij, die de gelegenheid krijgt om hierop te reageren.
- De voorzitter benoemt uit de leden van de Geschilleninstantie 2 personen die aan de behandeling van het geschil deelnemen, hierna te noemen de Geschillencommissie.
- Binnen Stichting Zorggeschil nemen enkel de leden van de Geschillencommissie en de ambtelijk secretaris kennis van persoonsgegevens die worden verzameld en verwerkt in het kader van de behandeling van een geschil.
- Van alle correspondentie en stukken (dus ook persoonsgegevens) die door Klager c.q. Aangeklaagde worden gewisseld met de Geschillencommissie ontvangt Aangeklaagde c.q. Klager een kopie. Indien een Partij dit niet wil dan zal hij dit expliciet moeten aangeven, waarbij de mogelijkheid bestaat dat deze gegevens niet worden toegevoegd aan het procesdossier.

Welke gegevens worden verwerkt

Algemene persoonsgegevens (NAW-gegevens en contactgegevens) van Partijen (indien van toepassing ook van de wettelijk vertegenwoordiger van klager). Deze gegevens gebruikt de stichting voor administratie, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording.

Daarnaast verwerken wij gegevens die door Partijen zelf zijn ingebracht in de procedure. Hieronder kunnen zich ook bijzondere persoonsgegevens bevinden, zoals gegevens over de gezondheid. Van deze gegevens hebben alleen Partijen zelf, de leden van de Geschillencommissie en de ambtelijk secretaris kennis kunnen nemen.

Bovenstaande gegevens mogen we gebruiken, omdat Klager een klacht ter beslechting aan de Geschilleninstantie Zorggeschil voorlegt en Aangeklaagde middels een overeenkomst is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil, waarbij beide Partijen zich hebben geconformeerd aan de behandeling conform het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil.

Beveiliging van de gegevens

We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig zijn bij ons. 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 daarvoor 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 door 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 met 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.

Binnen 4 maanden na beëindiging van een geschil wordt het geschildossier, met alle daarin opgenomen persoonsgegevens, verwijderd of vernietigd door de leden van de geschillencommissie.

De ambtelijk secretaris behoudt één exemplaar van het geschildossier, tot maximaal 24 maanden na beëindiging van het geschil. Daarna wordt het dossier 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.

Rechten betrokkene

Wij respecteren uw privacy rechten 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: 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, de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).
