

Privacyverklaring Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

Inleiding

De Klachtencommissie Zorg Midden-Holland (hierna: klachtencommissie) verwerkt persoonsgegevens. Deze privacyverklaring is opgesteld om u te informeren hoe de klachtencommissie met uw persoonsgegevens omgaat.

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten over de zorg- en dienstverlening van een aangesloten zorginstelling. Naast de behandeling van klachten probeert de klachtencommissie ook een bijdrage te leveren aan (de verbetering van) de kwaliteit van de zorgverlening.

Om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren vraagt de klachtencommissie om persoonsgegevens, bijvoorbeeld naam, adres, telefoonnummer en e-mail. Indien sprake is van de behandeling van een klacht, kan het zijn dat de klachtencommissie tevens beschikt over gezondheidsgegevens.

De klachtencommissie is, in overeenstemming met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG), verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

De klachtencommissie vindt het belangrijk dat er zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden door de klachtencommissie dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. De klachtencommissie houdt zich daarbij aan de eisen in de AVG door onder meer:

- in deze privacyverklaring duidelijk te vermelden voor welke doeleinden persoonsgegevens worden verwerkt;
- alleen de persoonsgegevens te verzamelen die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- uitdrukkelijke toestemming te vragen in gevallen waarin dat is vereist;
- gegevens in beginsel niet door te geven aan derden, tenzij daar een wettelijke of rechterlijke verplichting toe bestaat of er is sprake van een 'conflict van plichten';
- passende beveiligingsmaatregelen te nemen;
- het recht op inzage, correctie of verwijdering van gegevens te respecteren.

Om persoonsgegevens optimaal te beschermen zijn de systemen van de klachtencommissie beveiligd. Wanneer u op onze website komt (www.klachtoverzorg.nl) ziet u dat aan de hand van het slotje in de adresbalk. Tevens kunt u dit zien aan het adres dat begint met <https://www.klachtoverzorg.nl>. Dit geldt voor de gehele website, ook op het moment dat u gegevens invult, bijvoorbeeld op het klachtformulier.

De leden van de klachtencommissie werken allen in een omgeving die beveiligd is tegen onbevoegde toegang.

Bij de behandeling van klachten beschikken wij in veel gevallen over informatie over uw gezondheid. Wij gaan zeer zorgvuldig met uw medische gegevens om. Er worden ook niet meer gegevens opgevraagd dan voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn uit hoofde van hun functie allen gehouden aan een geheimhoudingsplicht.

Toestemming bij de behandeling van klachten en voor gegevensverstrekking

Om de zorgaanbieder tegen wie de klacht is gericht in de gelegenheid te stellen zich adequaat te kunnen verweren tegen een klacht zal aan cliënten bij de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden verzocht om machtiging- en toestemmingsformulieren te ondertekenen. Op grond van deze machtiging- en toestemmingsformulieren verleent u de zorgaanbieder toestemming om medische gegevens te gebruiken (eventueel op te vragen bij een nieuwe zorgaanbieder) en te verstrekken aan de klachtencommissie. Gegevens betreffende uw gezondheid zijn dus altijd met toestemming van u aan de klachtencommissie verstrekt.

Indien een cliënt zich bij de behandeling van een klacht laat vertegenwoordigen door een derde, dan dient ook daartoe een machtiging te worden ondertekend.

Uw medische- en persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk. Klachtdossiers worden na afsluiting van de klacht maximaal twee jaar in het archief van de klachtencommissie bewaard.

Persoonsgegevens

Afhankelijk van het feit of u klager bent of verweerder, kan de klachtencommissie de volgende persoonsgegevens verwerken:

- naam, geslacht, geboortedatum;
- adresgegevens en e-mail adres;
- telefoonnummers;
- gegevens contactpersoon/vertegenwoordiger;
- gegevens hulpverleners;
- in het kader van de behandeling van klachten: gegevens over uw gezondheid en medische gegevens die u zelf heeft verstrekt of waarvoor u toestemming gaf;
- informatie die u zelf invult op een open veld, bijvoorbeeld bij het invullen van het klachtformulier;
- technische gegevens naar aanleiding van uw surfgedrag op onze website¹.

Doel

Afhankelijk van het feit of u klager of verweerder bent, worden de voornoemde gegevens verwerkt voor (een van) de volgende doelen:

- om klachten over zorgaanbieders te behandelen;
- om structurele tekortkomingen van de zorgverlening in kaart te brengen;
- om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren;
- voor het maken van statische analyses van bezoek- en klikgedrag van onze

¹ Google Analytics & Matomo Analytics

[Klachtoverzorg.nl](https://klachtoverzorg.nl) maakt gebruik van Google Analytics in haar web diensten, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ('Google'). Google Analytics maakt gebruik van 'cookies' (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) om de website te helpen analyseren hoe bezoekers de site gebruiken.

Deze website heeft met betrekking tot Google Analytics:

- Een bewerkersovereenkomst met Google gesloten
- Het laatste octet van het IP-adres gemaskeerd
- 'Gegevens delen' uitgezet
- Geen gebruik maakt van andere Google-diensten in combinatie met de Google Analytics-cookies

Om verdere gebruiksstatistieken op onze website bij te houden, gebruiken we de open source software die analytische (first party) cookies plaatsen met als doel het gebruik en functioneren van onze website(s) te kunnen analyseren. Door de privacybeschermende maatregelen die we nemen, is de impact op je privacy beperkt en vragen we niet apart om toestemming.

- website;
- ter verbetering van onze website.

Uw rechten

U heeft het recht

- om te weten of en welke persoonsgegevens van u worden verwerkt;
- op inzage en afschrift van die gegevens;
- op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn;
- om (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens te vragen ("recht op vergetelheid"). Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is, indien de gegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor de klachtencommissie ze verzamelt of verwerkt en/of de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.

Wanneer u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u een verzoek daartoe sturen naar: info@klachtverzorg.nl of naar: Klachtencommissie Zorg Midden-Holland, Postbus 737 2800 AS Gouda.

Het kan zijn dat u wordt gevraagd om uw identiteit te bevestigen.

Binnen vier weken zal op uw verzoek gereageerd worden.

Wijzigingen en disclaimer

Deze privacyverklaring is alleen van toepassing op de taken van de klachtencommissie. De klachtencommissie behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. De klachtencommissie is niet verantwoordelijk voor het privacy beleid van andere sites die door middel van links met de website van de klachtencommissie zijn verbonden.

De informatie op deze website wordt beschikbaar gesteld door de klachtencommissie. Hoewel met uiterste zorgvuldigheid wordt getracht om de inhoud zo compleet, correct, actueel en toegankelijk mogelijk te maken, blijft het mogelijk dat informatie die is opgenomen incorrect, incompleet of verouderd is. Aan de geboden informatie kunnen geen rechten worden ontleend. De klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de informatie.

Cookies

De klachtencommissie maakt gebruik van functionele en privacyvriendelijke analytische cookies.

Klachten en vragen

Mocht u naar aanleiding van deze privacyverklaring nog vragen hebben, neemt u dan contact op met de klachtencommissie.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed zijn beveiligd of u heeft aanwijzingen van misbruik van uw gegevens, neemt u dan bij voorkeur eerst zo spoedig mogelijk contact op door te bellen of te mailen.

Mocht u desondanks nog ontevreden zijn dan heeft u op grond van de privacywetgeving het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast maart 2020

Klachtencommissie Zorg Midden Holland

Postbus 737

2800 AS Gouda

Telefoon: 06 13180295

Email: info@klachtoverzorg.nl

Internet: www.klachtoverzorg.nl