

## **Privacyverklaring: KlachtConsult**

Dit is de privacyverklaring van KlachtConsult, gevestigd aan de Mauritslaan 49, 6129 EL te Urmond. KlachtConsult is een handelsnaam van de maatschap Nollen Kneepkens. Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze cliënten, potentiële cliënten en andere personen die onze website bezoeken of contact met ons hebben.

In deze privacyverklaring kunt u informatie vinden over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Als u na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen heeft over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens, als u gebruik wilt maken van uw in deze privacyverklaring genoemde rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("**AVG**"), of andere wet- en regelgeving over persoonsgegevens, of als u een klacht wilt indienen over het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen via telefoon: +31 43 880 22 59 of e-mail: [info@klachtconsult.nl](mailto:info@klachtconsult.nl). Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als u uw klacht liever niet bij ons indient, kunt u deze ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via de website [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

KlachtConsult is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens en zal daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en uiteraard de regels die voortvloeien uit de AVG naleven.

## **Welke persoonsgegevens verwerken wij?**

### *Registratie Klager*

Een cliënt of patiënt (hierna: klager) van een aangesloten zorgverlener/zorgaanbieder die een geschil wil laten behandelen door KlachtConsult kan hiervoor rechtstreeks contact op nemen met KlachtConsult via het contactformulier op de website of via bovengenoemd telefoonnummer of e-mailadres. Indien u een klacht aan KlachtConsult verstrekt, verwerkt KlachtConsult de persoonsgegevens die u en de zorgaanbieder in uw zaak aan KlachtConsult verstrekken. Dit zijn in ieder geval uw contactgegevens zoals uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Verder gaat het om persoonsgegevens die relevant zijn voor het dossier. Dit zijn vaak gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Afhankelijk van de klacht moet u een machtigingsformulier invullen om het medisch dossier en het klachtdossier bij de zorgaanbieder op te vragen. Deze gegevens kunnen nodig zijn om uw geschil in behandeling te nemen.

De medische gegevens vragen we op bij de zorgaanbieder na schriftelijke toestemming van de klager. Dit kunnen operatieverslagen, foto's, brieven etc. zijn. Wij vragen ook met toestemming van de klager het klachtendossier op. Dit zijn de gegevens die de zorgverlener heeft bewaard ter afhandeling van de klacht voordat het

bij KlachtConsult werd ingebracht. De toestemming kan altijd weer worden ingetrokken worden, zie onder "Wat zijn uw rechten?".

## *Registratie aangesloten zorgaanbieders*

Voor het aangaan van overeenkomsten met zorgaanbieders, een efficiënte dienstverlening en communicatie verwerken wij alle nodige contactgegevens, waar onder die van de klachtenfunctionaris.

Elke zorgaanbieder is volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om over een klachtenfunctionaris te kunnen beschikken. Als u als zorgaanbieder persoonsgegevens van uw zorgverleners aan KlachtConsult doorgeeft, dan bent u als zorgaanbieder volgens de geldende wetgeving verplicht om uw zorgverlener hierover te informeren. U als zorgaanbieder kunt dit Privacy Statement aan uw zorgverlener geven.

Indien u een klacht aan ons ter behandeling, verwerken wij ook gegevens die nodig zijn voor het sturen van facturen en verwerken van betalingen voor de diensten die KlachtConsult verricht. Naast uw contactgegevens gaat het om uw bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

## *Contact*

Indien u contact met ons opneemt via het contactformulier op de website of per e-mail verwerken wij de gegevens die u verstrekt. Het gaat dan om de contactgegevens die u aan ons verstrekt (naam, e-mailadres, telefoonnummer) en de reden waarom u contact met ons zoekt.

## **Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij persoonsgegevens?**

### *Klachtendossier*

KlachtConsult gebruikt de persoonsgegevens die u heeft verstrekt (in het kader van een klacht) om de klacht te kunnen behandelen en zo mogelijk te bemiddelen. Omdat het kan zijn dat er gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens het traject vragen wij u om toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken.

U heeft het recht om uw toestemming weer in te trekken. KlachtConsult mag dan geen gegevens meer van u verwerken. KlachtConsult kan vanaf het moment van intrekking van de toestemming geen diensten meer voor u verrichten.

## *Facturering*

De betalingsgegevens die u heeft verstrekt, gebruiken wij om werkzaamheden te factureren. Deze verwerking is noodzakelijk om de overeenkomst die u met ons sluit uit te voeren.

## *Contact*

De contactgegevens die u aan ons verstrekt gebruiken wij om contact met u op te nemen indien nodig, bijvoorbeeld om een vraag te beantwoorden. Wij verwerken deze persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang, namelijk het belang van het kunnen uitoefenen van onze werkzaamheden en het verkrijgen van nieuwe opdrachten.

## *Nieuwsbrief*

Wij gebruiken uw e-mailadres verder om u af en toe een update te sturen over onze dienstverlening. Indien u een overeenkomst met ons hebt gesloten om klachten te behandelen is er sprake van een zogenaamde "bestaande klantrelatie" en sturen wij u nieuwsbrieven op grond van ons gerechtvaardigd belang. Ook indien u niet eerder gebruik heeft gemaakt van onze diensten maar op andere wijze met ons in contact bent gekomen (zoals door het invullen van het contactformulier of het sturen van een e-mail met een vraag), zullen wij u om toestemming vragen om nieuwsbrieven aan u te versturen en kunnen wij u af en toe een nieuwsbrief sturen. Het is ten alle tijden mogelijk om de nieuwsbrief op te zeggen.

## *Analyse websitebezoekers*

De gegevens die wij verzamelen over de bezoekers van de website worden enkel gebruikt om statistieken bij te houden over het bezoek aan de website ter verbetering van de website (bijvoorbeeld om te kunnen zien welke pagina's het meest worden bekeken). De gegevens worden geanonimiseerd bewaard.

## **Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?**

### *Klachtendossier*

Wij bewaren het klachtendossier, en de persoonsgegevens die daarin zijn opgenomen, zolang de opdracht voortduurt. Wanneer het klachtendossier is afgesloten worden de gegevens in beginsel maximaal één jaar bewaard, dit om aan het eind van het kalenderjaar een jaarrapport te kunnen maken en de termijn voor een eventuele behandeling door de geschillencommissie mogelijk maken.

## *Zorgaanbieder*

De gegevens van de zorginstelling die een Wkkgz contract heeft met KlachtConsult worden bewaard zolang het contract loopt. Wanneer het contract tussen de zorgaanbieder en KlachtConsult wordt beëindigd worden alle gegevens van de zorgaanbieder niet langer bewaard.

## *Administratie*

Wij bewaren onze administratie, waaronder de facturen en andere bescheiden waarop de persoonsgegevens van partijen vermeld zijn, gedurende een periode van zeven jaar na afloop van het boekjaar om te kunnen voldoen aan de fiscale bewaarplicht.

## *Overige contactgegevens*

Wij bewaren overige contactgegevens gedurende één jaar na het laatste contact, tenzij u eerder een verzoek bij ons indient om deze te verwijderen.

## *Analyse websitebezoekers*

De gegevens over websitebezoekers worden twee jaar na het bezoek aan de website bewaard, dit zijn de standaardinstellingen van Google Analytics.

## **Met wie delen wij uw gegevens?**

Uw gegevens worden opgeslagen in een digitaal dossier en kunnen voorkomen in e-mails die de mediator verstuurt of ontvangt, en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door onze ICT provider. Met deze partij heeft KlachtConsult een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten.

Wanneer u als zorgaanbieder of klager bij ons komt zullen wij u in contact brengen met een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris. Met iedere klachtenfunctionaris hebben wij een opdrachtenovereenkomst met een geheimhouding clause, waardoor de klachtenfunctionaris is gebonden aan een schriftelijke geheimhoudingsverplichting.

Wij verstrekken uw gegevens verder niet aan derden, tenzij wij op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht worden bepaalde gegevens te verstrekken of wanneer u ons hiervoor uw toestemming heeft gegeven.

## **Hoe worden uw gegevens beveiligd?**

Wij hebben passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Bovendien verplichten wij onze ICT provider eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

## **Wat zijn uw rechten?**

U heeft de volgende rechten:

- a. Het recht op inzage in uw persoonsgegevens en het ontvangen van een kopie daarvan.
- b. Het recht op rectificatie van uw persoonsgegevens indien deze niet juist of onvolledig zijn.
- c. Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking en/of – in bepaalde gevallen - het recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens.
- d. Het recht om uw toestemming tot het verwerken en bewaren van uw persoonsgegevens in te trekken.
- e. In bepaalde gevallen: het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen ('recht op vergetelheid').
- f. Het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een ander over te dragen.

Voor meer informatie over deze rechten en wanneer u die kunt uitoefenen: zie artikelen 15 tot en met 20 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

U kunt uw rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via het aan het begin van de privacyverklaring genoemde e-mailadres.

## **Wijzigingen**

Er kan soms iets veranderen in de persoonsgegevens die wij verwerken of de toepasselijke regelgeving. In dat geval kunnen wij deze privacyverklaring aanpassen. Bij ingrijpende wijzigingen zullen wij een melding op de website plaatsen en u per e-mail van de wijziging op de hoogte brengen.