

## **Privacyreglement Klachtenportaal Zorg B.V.**

In dit Privacyreglement gebruikt **Klachtenportaal Zorg B.V.** een aantal definities (deze definities kunnen in enkelvoud en meervoud worden gebruikt):

**Cookie:** een klein bestand dat via een internetsite in uw browser wordt geplaatst en informatie over uw bezoek aan de internetsite van **Klachtenportaal Zorg B.V.** registreert;

**Reglement:** dit privacyreglement;

**Privacywetgeving:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### **1. Toelichting op het Reglement**

**Klachtenportaal Zorg B.V.** mag de gegevens die u aan haar verstrekt niet zonder meer verwerken. De Privacywetgeving is bedoeld om de privacy van personen te beschermen. Door deze wetgeving wordt het toegestane gebruik van uw persoonsgegevens door anderen beperkt. Op grond van deze wet heeft **Klachtenportaal Zorg B.V.** de plicht om haar klanten:

- op de hoogte te stellen van de wijze waarop en het doel waarmee gegevens door **Klachtenportaal Zorg B.V.** worden verwerkt;
- te melden wie de gegevens kunnen inzien;
- voor het verwerken van bepaalde gegevens toestemming te vragen.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** vindt uw privacy belangrijk. Daarom geeft **Klachtenportaal Zorg B.V.** in dit Reglement een toelichting op hoe zij met uw gegevens omgaat, wat het doel is van het gebruik daarvan en voor de verwerking van welke gegevens **Klachtenportaal Zorg B.V.** expliciet om uw toestemming moet vragen.

### **2. De persoonsgegevens die Klachtenportaal Zorg B.V. gebruikt en het doel van het gebruik**

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verwerkt (mogelijk) uw persoonsgegevens als u:

- klant bent van **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- een klacht heeft ingediend via **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- een zakelijke relatie bent van **Klachtenportaal Zorg B.V.**;
- u aanmeldt voor nieuwsbrieven;
- de website bezoekt;
- (via het contactformulier) contact met **Klachtenportaal Zorg B.V.** opneemt.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer, IBAN-nummer, e-mailadres, titel en functie als u klant bent. Daarnaast worden, voor zover u daarover beschikt, uw AGB code en BIG nummer verwerkt.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres als u een klacht indient via ons. Daarnaast wordt informatie verwerkt voor zover inbegrepen in de klacht over uw geboortedatum en relevante medische informatie.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** geeft de persoonsgegevens van klagers direct door aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg, tenzij de klager kiest voor bemiddeling door **Klachtenportaal Zorg B.V.** 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 B.V.** de klacht en bijbehorende persoonsgegevens alsnog door naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Jeugdzorg.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** 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 B.V.** 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.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres als u een zakelijke relatie bent.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verzamelt (mogelijk) uw naam, telefoonnummer en e-mailadres als u zich aanmeldt voor de nieuwsbrief of contact opneemt via het contactformulier op de website.

Deze gegevens stellen **Klachtenportaal Zorg B.V.** in staat om:

- de overeenkomst die klanten met **Klachtenportaal Zorg B.V.** sluiten financieel en administratief te kunnen afhandelen;
- de dienstverlening te kunnen leveren;
- klanten/cliënten of geïnteresseerden te kunnen bereiken als dat nodig is;
- de dienstverlening verder te ontwikkelen/te optimaliseren.

## Cookies

**Klachtenportaal Zorg B.V.** en derden plaatst/plaatsen cookies in de browser van cliënten en andere bezoekers van de website. Deze gegevens stellen **Klachtenportaal Zorg B.V.** in staat om:

- te registreren welke internetsites/internetpagina's u bezoekt;
- de functionaliteit en de inhoud van de website te verbeteren;
- bij te houden voor welke onderwerpen of toepassingen websitebezoekers zich interesseren; • ervoor te zorgen dat u niet steeds dezelfde informatie ontvangt;
- het productaanbod te verbeteren.

## Toelichting met betrekking tot het plaatsen van cookies

Als u de website bezoekt worden er automatisch cookies geplaatst waarmee **Klachtenportaal Zorg B.V.** bepaalde informatie kan bijhouden. Zie voor meer informatie het cookiebeleid op de website.

## 3. Verstrekking persoonsgegevens aan derden

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verstrekt geen persoonsgegevens aan personen of bedrijven buiten de **Klachtenportaal Zorg B.V.**, tenzij:

- een wettelijk voorschrift dat verplicht;
- dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van een overeenkomst die **Klachtenportaal Zorg B.V.** met u heeft gesloten;
- u daarvoor toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld toestemming voor het plaatsen van cookies (zie hiervoor het cookiebeleid).

#### 4. Plichten/beveiligde toegang/geheimhouding/bewaartermijn

**Klachtenportaal Zorg B.V.** verwerkt uw persoonsgegevens uitsluitend overeenkomstig de wet. Dit houdt (onder meer) in dat de gegevens alleen worden verwerkt voor het doel waarvoor ze worden verkregen en op een behoorlijke/zorgvuldige wijze overeenkomstig de wet en dit Reglement.

Uw persoonsgegevens kunnen enkel en alleen door personen werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.**

worden ingezien, tenzij in dit Reglement anders is bepaald. Al uw persoonsgegevens worden door **Klachtenportaal Zorg B.V.** beveiligd tegen onbevoegde toegang. De beveiliging bestaat uit:

- het hebben van een persoonlijk wachtwoord voor iedere persoon werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.** om in te loggen in het digitale systeem;
- een geheimhoudingsplicht voor de personen werkzaam voor **Klachtenportaal Zorg B.V.** ten aanzien van alle aan **Klachtenportaal Zorg B.V.** verstrekte persoonsgegevens;
- technische maatregelen door **Klachtenportaal Zorg B.V.** overeenkomstig de wet, om het door haar gebruikte systeem te beveiligen tegen inbreuken van buitenaf.

**Klachtenportaal Zorg B.V.** bewaart uw persoonsgegevens zo lang als nodig is voor een goede bedrijfsvoering, met in achtneming van een redelijke termijn. De wet kan een andere bewaartermijn voorschrijven. Als dat zo is zal **Klachtenportaal Zorg B.V.** zich aan de voorgeschreven wettelijke bewaartermijn houden.

#### 5. Uw rechten als betrokkene

- **Het recht op informatie.** U heeft het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden en met welk doel.
- Inzagerecht. U heeft het recht op inzage in en afschriften van die gegevens voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad.
- **Het recht op correctie en verwijdering.** U heeft het recht om gegevens te corrigeren, aan te passen of te verwijderen. Aan het recht op (gedeeltelijke) verwijdering van uw gegevens kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens niet van aanmerkelijk belang is voor een ander en de gegevens niet op grond van een wettelijke regeling bewaard dienen te blijven;
- **Het recht van verzet.** In bepaalde gevallen heeft u het recht om zich tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.
- **Het recht op dataportabiliteit.** U heeft het recht om persoonsgegevens die van u worden bewaard te ontvangen en over te dragen naar een andere organisatie.
- **Het recht op een menselijke blik bij geautomatiseerde besluiten.** Bij een geautomatiseerd besluit heeft u het recht om de beslissing te laten nemen door menselijke tussenkomst.

Mocht u gebruik willen maken van genoemde rechten dan kunt u per e-mail een verzoek sturen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Als uw verzoek wordt afgewezen dan zal dat worden onderbouwd. Een reden kan zijn dat uw dossier informatie bevat die van belang is of kan zijn voor anderen. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van uw verzoek bericht daarover van **Klachtenportaal Zorg B.V.**

Ook als u een klacht heeft over de wijze van verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg B.V.** en probeert **Klachtenportaal Zorg B.V.** er samen met u uit te komen.

Heeft u een (andere) opmerking, vraag of suggestie? Of wilt u bezwaar maken tegen de nieuwsbrief door **Klachtenportaal Zorg B.V.**? Ook daarvoor kunt u contact met **Klachtenportaal Zorg B.V.** opnemen.

Uiteraard zal **Klachtenportaal Zorg B.V.** ook met de in dit verband verstrekte persoonsgegevens vertrouwelijk en zorgvuldig omgaan.

De actuele contactgegevens zijn te vinden op de website van **Klachtenportaal Zorg B.V.**.

Privacyreglement **Klachtenportaal Zorg B.V.** versie maart 2022.