



Privacybeleid Stichting ECKG

Datum vastgesteld 08-05-2018
Vastgesteld door C. Zweeris



Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 2 van 8

Doel & toepassingsgebied reglement

Doel gegevensverwerking	Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend ten behoeve van onze dienstverlening. Dat wil zeggen dat het doel van de verwerking altijd direct verband houdt met de opdracht die u verstrekt. Wij gebruiken uw gegevens niet voor (gerichte) marketing.		
Input	Klachten die ingediend worden door cliënten of naasten betrokkenen.		
Output	Klachten worden behandeld volgens de opgestelde klachtenregelingen		
Toepassingsgebied	Orgaan externe klachtencommissie		
Betrokkenen	Voorzitter KC	Voorzitter zoals beschreven in de functieomschrijving voorzitter klachtencommissie.	
	Deelnemer KC	Deelnemer zoals beschreven in de functieomschrijving deelnemer KC.	
	Ambtelijk secretaris	De ambtelijk secretaris is in dienst van de Stichting en neemt geen deel aan de behandeling van klachten. Wel verzorgt de ambtelijk secretaris de correspondentie tussen de klager, verweerder en externe klachtencommissie.	
	Klachtenfunctionaris	De klachtenfunctionaris behandelt klachten volgens de eisen van de Wkkgz.	
	Vertrouwenspersoon	De vertrouwenspersoon ondersteunt cliënten bij klachten of signalen. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.	
Bijbehorende documenten	Klachtenregelingen / Functieomschrijvingen functionarissen / Algemene voorwaarden Stichting ECKG / Protocol incidenten en datalekken / Gedragscode privacy		
Bijbehorende formulieren	Verwerkingsregister / Verzoekregister / Risicomatrix privacy / Overzicht leveranciers en software / incidentenregistratie		
Externe documenten	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Jeugdwet Wet Maatschappelijke Ondersteuning Wet langdurige zorg Overige wettelijke kaders voor zorgorganisaties en zelfstandigen	
	Richtlijn	n.v.t.	
	Overig	Erkenningsregeling Semh	
Functionaris gegevens bescherming	Contactgegevens: A.Jorna@eckg-jd.nl . De functionaris gegevensbescherming is niet bij ons in dienst.		
Keurmerk	Erkenningsregeling Semh klachtencommissie voor leveranciers Webwinkelkeurmerk		

Revisies reglement

Revisie datum	Wijziging	Gewijzigd door	Geautoriseerd door
01-02-2017	Format vernieuwd.	Bestuursvoorzitter	Bestuursvoorzitter
08-05-2018	Wijzingen naar aanleiding van de AVG	Bestuursvoorzitter	Bestuursvoorzitter

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 3 van 8

Artikel 1 – Inleiding

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht geeft veel om uw privacy. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over u en uw gebruik van onze diensten hebben verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden.

Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de website en de daarop ontsloten dienstverlening van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 22/05/2018, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de geldigheid van alle voorgaande versies.

Dit privacybeleid is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met deze website zijn verbonden. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze sites te lezen alvorens van deze sites gebruik te maken.

Dit privacybeleid beschrijft welke gegevens over u door ons worden verzameld, waar deze gegevens voor worden gebruikt en met wie en onder welke voorwaarden deze gegevens eventueel met derden kunnen worden gedeeld.

Ook leggen wij aan u uit op welke wijze wij uw gegevens opslaan en hoe wij uw gegevens tegen misbruik beschermen en welke rechten u heeft met betrekking tot de door u aan ons verstrekte persoonsgegevens.

Als u vragen heeft over ons privacybeleid kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming. De verwerkersovereenkomst is onderdeel van onze algemene voorwaarden.

Beveiligingsbeleid

We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om gegevens te beschermen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

2.1	<p>Beveiligingsbeleid</p> <p>Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van beveiligingsbeleid. Dit beveiligingsbeleid is vastgesteld op 15 april 2018 (versie 1.1) op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemene Verordening Gegevensbescherming ▪ Wet Datalekken ▪ NEN 7510 / NEN 27002 / 27003
2.2	<p>Gedragscode privacy</p> <p>Onze medewerkers en zelfstandigen zijn op de hoogte en bekend met de gedragscode privacy. Dit is gebaseerd op ons beveiligingsbeleid. Wij dragen er zorg voor dat onze medewerkers de juiste kennis hebben van interne en externe processen.</p>
2.3	<p>Medewerking aan fiscaal en stafrechtelijk onderzoek</p> <p>In voorkomende gevallen kan Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht op grond van een wettelijke verplichting worden gehouden tot het delen van uw gegevens in verband met fiscaal of strafrechtelijk onderzoek van overheidswege. In een dergelijk geval zijn wij gedwongen uw gegevens te delen, maar wij zullen ons binnen de mogelijkheden die de wet ons biedt daartegen verzetten.</p>

PRIVACYBELEID STICHTING ECKG

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 4 van 8

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 5 van 8

Artikel 3 Gegevensverwerking klanten

Hieronder kan u lezen op welke wijze wij uw gegevens verwerken, waar wij deze (laten) opslaan, welke beveiligingstechnieken wij gebruiken en voor wie de gegevens inzichtelijk zijn.

3.1	<p>Webwinkelsoftware</p> <p>Onze webwinkel is ontwikkeld met software van WordPress en Woocommerce. Persoonsgegevens die u ten behoeve van onze dienstverlening aan ons beschikbaar stelt, worden met deze partij gedeeld. WordPress en Woocommerce heeft toegang tot uw gegevens om ons (technische) ondersteuning te bieden, zij zullen uw gegevens nooit gebruiken voor een ander doel. WordPress en Woocommerce is op basis van de overeenkomst die wij met hen hebben gesloten verplicht om passende beveiligingsmaatregelen te nemen. WordPress en Woocommerce maakt gebruik van cookies om technische informatie te verzamelen met betrekking tot uw gebruik van de software, er worden geen persoonsgegevens verzameld en/of opgeslagen.</p>
3.2	<p>Webhosting</p> <p>Wij nemen webhosting- en e-maildiensten af van GoDaddy. GoDaddy verwerkt persoonsgegevens namens ons en gebruikt uw gegevens niet voor eigen doeleinden. Wel kan deze partij metagegevens verzamelen over het gebruik van de diensten. Dit zijn geen persoonsgegevens. GoDaddy heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om verlies en ongeoorloofd gebruik van uw persoonsgegevens te voorkomen. GoDaddy is op grond van de overeenkomst tot geheimhouding verplicht.</p>
3.3	<p>Websites</p> <p>Gegevens die automatisch worden verzameld door onze website worden verwerkt met het doel onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze gegevens (bijvoorbeeld uw IP-adres, webbrowser en besturingssysteem) zijn geen persoonsgegevens, maar wel herleidbaar naar u als persoon.</p>
3.4	<p>Google Analytics</p> <p>Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Deze verwerker is mogelijk verplicht op grond van geldende wet- en regelgeving inzage te geven in deze gegevens. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics-informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Zie ook het cookiebeleid op onze website.</p>
3.5	<p>Cookies van derde partijen</p> <p>In het geval dat software van derde partijen gebruik maken van cookies is dit vermeld in deze privacyverklaring</p>
3.6	<p>Snelstart</p> <p>Voor onze bijhouden van onze administratie en boekhouding maken wij gebruik van de diensten van Snelstart. Wij delen uw naam, adres en woonplaatsgegevens en details met betrekking tot uw bestelling. Deze gegevens worden gebruikt voor het administreren van verkoopfacturen. Voor onze bijhouden van onze administratie en boekhouding maken wij gebruik van de diensten van Snelstart. Wij delen uw naam, adres en woonplaatsgegevens en details met betrekking tot uw bestelling. Deze gegevens worden gebruikt voor het administreren van verkoopfacturen. Uw persoonsgegevens worden beschermd verzonden en opgeslagen. Snelstart is tot geheimhouding verplicht en zal uw gegevens vertrouwelijk behandelen. Snelstart gebruikt uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan hierboven beschreven.</p>

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 6 van 8

3.7	<p>PayPro</p> <p>Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van PayPro. PayPro verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekeningnummer. PayPro heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. PayPro behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van PayPro's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. PayPro bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.</p>
3.8	<p>Simplicate</p> <p>Simplicate is ons CRM programma. Hierin registreren wij uw bedrijfsgegevens en contactpersonen. Er is een koppeling met ons mailsysteem Mailchimp. Via dit systeem worden ook (abonnements)facturen verzonden en uw overeenkomsten opgeslagen. Er wordt in dit programma een tijdlijn bijgehouden van uitgevoerde acties en contact met uw organisatie / contactpersoon. De Server staat in Amsterdam en valt daarmee onder de Europese wetgeving.</p>
3.9	<p>Office 365</p> <p>Wij werken met Office 365. De server staat in Europa en daarmee valt het onder de Europese wetgeving.</p>
3.10	<p>Boekhoudkantoor</p> <p>Onze boekhoudkantoor verwerkt jaarlijks de administratie om een jaarverslag te maken. Met het boekhouderkantoor hebben we een verwerkersovereenkomst gesloten conform de Algemene Verordening Persoonsgegevens.</p>
3.11	<p>Outsourcing TKB</p> <p>TKB verzorgt onze debiteurenadministratie en verwerkt gegevens. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst gesloten.</p>

Artikel 4 Gegevensverwerking bij de behandeling van klachten

4.1	Gegevens die worden verwerkt in het kader van de behandeling van klachten worden opgeslagen in een beveiligde map met crypto grafische sleutels. Hiervoor maken wij gebruik van Office 365 en een softwareprogramma waarmee mappen in een kluis worden opgeslagen.
4.2	Wij maken gebruik van strikte veiligheidsprocedures, onder meer om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot persoonsgegevens. Wij maken met name gebruik van beveiligde verbindingen waarmee alle persoonlijke informatie tussen u en onze website wordt afgeschermd tijdens registratie. Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen waardoor noch wij zelf, noch buitenstaanders ze kunnen achterhalen. Gegevens die niet langer nodig zijn worden verwijderd. U kunt ook zelf vragen om wijziging of verwijdering van gegevens, zie hiervoor de contactgegevens onderaan.

Artikel 5 Bewaartermijnen

5.1	Wij bewaren uw gegevens zolang u klant van ons bent. Dit betekent dat wij uw klantprofiel bewaren totdat u aangeeft dat u niet langer van onze diensten gebruik wenst te maken. Als u dit bij ons aangeeft zullen wij dit tevens opvatten als een vergeetverzoek. Op grond van toepasselijke administratieve verplichtingen dienen wij facturen met uw (persoons)gegevens te bewaren, deze gegevens zullen wij dus voor zolang de toepasselijke termijn loopt bewaren. Medewerkers hebben echter geen toegang meer tot uw cliëntprofiel en documenten die
------------	---

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 7 van 8

wij naar aanleiding van uw opdracht hebben vervaardigd:

- Fiscale bewaarplicht van 7 jaar > administratie

Voor overige diensten hanteren we een bewaartermijn van 1 jaar tot na afronden van een bepaalde dienst in geval van:

- Behandeling van klachten van cliënten tegen zorgorganisaties
- Calamiteitenonderzoek
- Certificaten van gevolgde trainingen door organisaties of medewerkers

5.2

Gegevensbescherming

Alle documenten zijn opgeslagen in een beveiligde omgeving.

Artikel 6 Uw rechten

Op grond van de geldende Nederlandse en Europese wetgeving heeft u als betrokkene bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt. Wij leggen u hieronder uit welke rechten dit zijn en hoe u zich op deze rechten kunt beroepen.

6.1	<p>In beginsel sturen wij om misbruik te voorkomen afschriften en kopieën van uw gegevens enkel naar uw bij ons reeds bekende e-mailadres. In het geval dat u de gegevens op een ander e-mailadres of bijvoorbeeld per post wenst te ontvangen, zullen wij u vragen zich te legitimeren.</p> <p>Wij houden een administratie bij van afgehandelde verzoeken, in het geval van een vergeetverzoek administreren wij geanonimiseerde gegevens. Alle afschriften en kopieën van gegevens ontvangt u in de machineleesbare gegevensindeling die wij binnen onze systemen hanteren.</p>
6.2	<p>Klachtrecht</p> <p>U heeft te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken.</p>
6.3	<p>Inzagerecht</p> <p>U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen.</p>
6.4	<p>Rectificatierecht</p> <p>U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te laten aanpassen. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens zijn aangepast.</p>
6.5	<p>Recht op beperking van de verwerking</p> <p>U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te beperken. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens tot u de beperking opheft niet langer worden verwerkt.</p>

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 8 van 8

6.6

Recht op overdraagbaarheid

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, door een andere partij te laten uitvoeren. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres afschriften of kopieën van alle gegevens over u die wij hebben verwerkt of in opdracht van ons door andere verwerkers of derden zijn verwerkt. Naar alle waarschijnlijkheid kunnen wij in een dergelijk geval de dienstverlening niet langer voortzetten, omdat de veilige koppeling van databestanden dan niet langer kan worden gegarandeerd.

6.7

Recht van bezwaar en overige rechten

U heeft in voorkomende gevallen het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken in afwachting van de afhandeling van uw bezwaar. Is uw bezwaar gegrond dat zullen wij afschriften en/of kopieën van gegevens die wij (laten) verwerken aan u ter beschikking stellen en daarna de verwerking blijvend staken.

U heeft bovendien het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming of profiling te worden onderworpen. Wij verwerken uw gegevens niet op zodanige wijze dat dit recht van toepassing is. Bent u van mening dat dit wel zo is, neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming.

Artikel 7 Overige bepalingen

7.1

Wij behouden te allen tijde het recht ons privacybeleid te wijzigen. Op onze website staat echter altijd de meest recente versie. Als het nieuwe privacybeleid gevolgen heeft voor de wijze waarop wij reeds verzamelde gegevens met betrekking tot u verwerken, dan brengen wij u daarvan per e-mail op de hoogte.