

Klachtenregeling AVG

Amarijn

&

Klachtenprocedure Klachten over de Privacy Amarijn

| <i>Documentstatus</i> | | | | |
|--|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | <i>Status</i> | <i>Auteur</i> | <i>Datum</i> | <i>Versie</i> |
| | concept 1 | Esther Hanse | 13-07-2020 | 1 |
| Aangepast na overleg met medewerker AVG Desk en FG | concept 2 | Esther Hanse | | |
| | concept 3 | Esther Hanse | 17-09-2020 | |
| Laatste aanpassingen na overleg RvB verwerkt | definitief | | | |
| Aangepast na overleg met privacy officer | definitief | Ruth Hooi | 29-08-2024 | 3 |
| Voorleggen CCR | | | | |
| Evaluatie | | | | |

Klachtenregeling AVG WVO Zorg

1. Inleiding

In deze regeling staat beschreven hoe WVO Zorg omgaat met klachten van betrokkenen, van wie WVO Zorg persoonsgegevens verwerkt. In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)¹ is iedereen van wie WVO Zorg persoonsgegevens verwerkt, betrokkene. Elke betrokkene kan een klacht indienen over de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy.

De AVG geeft betrokkenen wettelijke bevoegdheden richting WVO Zorg als verwerkingsverantwoordelijke. Eén van de rechten is het indienen van een klacht bij WVO Zorg. De betrokkene heeft daarnaast altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit staat in artikel 13 lid 2 sub d AVG en artikel 14 lid 2 sub d AVG.

Het is goed om – indien een betrokkene een klacht heeft – deze eerst intern binnen de organisatie van WVO Zorg proberen af te handelen. Als dit niet mogelijk blijkt of als betrokkene dit niet wil, kan hij/zij de klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In deze regeling gaat het om het afhandelen van klachten omtrent de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van betrokkenen.

2. Termijnen waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld

Op het moment dat WVO Zorg gegevens gaat verwerken van betrokkene, wordt betrokkene op de hoogte gesteld van de privacy verklaring van WVO Zorg, waar deze klachtenregeling aan toegevoegd is. De privacyverklaring is na te lezen op www.wvozorg.nl.

WVO Zorg is als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking verplicht om klachten van betrokkenen in behandeling te nemen. De klachten worden geregistreerd, beoordeeld en afgehandeld. De wijze van afhandeling, waaronder de ontvangstbevestiging, alsmede de verstrekte informatie (*dossieraanlevering*) wordt eveneens vastgelegd.

Betrokkene kan zijn/haar klacht schriftelijk (per brief of e-mail) indienen bij de AVG Desk van WVO Zorg via privacy@wvozorg.nl of WVO Zorg t.a.v. AVG Desk, Postbus 360, 4380 AJ Vlissingen. Als de klacht niet binnen de termijn van één maand kan worden afgehandeld, moet WVO Zorg dit binnen de eerste maand aan betrokkene kenbaar maken. De termijn van één maand mag maximaal met twee maanden worden verlengd.

¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke Verordening op 25 mei 2018 is ingegaan.

3. Check of het een klacht is of dat het een recht van betrokkene betreft

Een betrokkene heeft specifieke rechten: 1. Recht van inzage; 2. Recht op rectificatie; 3. Recht op beperking; 4. Recht van bezwaar; 5. Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid'); 6. Recht van gegevensoverdracht; 7. Recht op bezwaar ten aanzien van geautomatiseerde individuele besluitvorming en 8. Recht op duidelijke informatie over wat de organisatie met de persoonsgegevens doet.

Het komt voor dat een verzoek om naleving van een dergelijk recht bij de AVG Desk binnenkomt als klacht. In een dergelijk geval doet de AVG Desk onderzoek naar het verzoek en komt tot een uitspraak. Een dergelijk verzoek wordt niet als klacht geregistreerd en behandeld maar als verzoek tot naleving. Deze meldingen worden als zodanig geregistreerd en afgehandeld door de AVG Desk.

4. Klachtafhandeling

Voor klachten over de zorg- en dienstverlening van WVO Zorg is de "klachtenregeling WKKGZ WVO Zorg" van toepassing. Voor klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg is de "klachtenregeling wzd WVO Zorg" van toepassing.

Voor klachten met betrekking tot privacy en gegevensverwerking is onderstaande procedure "klachten over de privacy WVO Zorg" van kracht:

Bijlage 1: klachtenprocedure “klachten over de privacy WVO Zorg”

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door WVO Zorg, een gedraging of handelen/nalaten van een medewerker van WVO Zorg, door of namens de betrokkene kenbaar gemaakt.

Klager

De betrokkene of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.

Klachtenprocedure “klachten over de privacy WVO Zorg”

Dit document, hierin staat hoe een klacht over de privacy wordt opgevangen en afgehandeld binnen WVO Zorg.

Privacy officer

De functionaris die adviseert over - en meewerkt aan de toepassing en naleving van de Algemene Verordening gegevensbescherming binnen Amarijn.

Functionaris gegevensbescherming

De functionaris die vanuit een onafhankelijke rol en positie toeziet op toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming door Amarijn.

AVG Desk

De medewerkers die binnen WVO Zorg een coördinerende taak hebben bij de uitvoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De privacy officer is in eerste instantie het aanspreekpunt namens de AVG Desk.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

1. klachten van betrokkenen binnen één maand (met een maximale verlening van 2 maanden) op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van de oorzaken van privacy-klachten;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de betrokkene

De klachtenfunctionaris/vertegenwoordiger AVG Desk

1. wijst de klager erop dat WVO Zorg een privacy klachtenregeling hanteert, naast de klachtenregelingen WKKG en wzd;

2. wijst de klager erop dat deze eveneens een klacht over de privacy en gegevensverwerking kan indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: *“Indien u een klacht hebt over de wijze van afhandelen van de klacht dan wel de verwerking van uw persoonsgegevens door ons, dan kunt u op grond van artikel 57 AVG een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze is bereikbaar via het telefoonnummer 0900 – 2001201, via post: Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG.”*

4. De interne klachtenprocedure

Als de klacht binnenkomt bij de AVG Desk is de procedure als volgt:

1. De betrokkene en/of de veroorzaker van de klacht informeert de AVG Desk over de klacht;
2. De AVG Desk informeert de klager en beklagde over de klacht voor zo ver zij nog niet op de hoogte zijn van de klacht;
3. De AVG Desk stelt vast of de melding daadwerkelijk een klacht betreft of dat het gaat over een verzoek tot naleving van een recht van betrokkenen (zie art.3 klachtenregeling); in dat geval coördineert de AVG Desk de uitvoering van het verzoek en registreert de melding conform het vastgestelde beleid *“uitvoeren rechten van betrokkenen”*.
4. Indien het een klacht betreft, bemiddelt de AVG Desk tussen klager en aangeklaagde om tot een oplossing te komen;
5. De AVG Desk is verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling en registratie van de klacht met inachtneming van deze klachtenregeling;
6. Indien nodig, naar oordeel van de AVG Desk, betreft de AVG Desk de functionaris gegevensbescherming bij de klacht;
7. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
8. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt aan de klager en betrokken medewerker medegedeeld door de AVG Desk.

Als de klacht is gericht aan de Functionaris Gegevensbescherming is de procedure als volgt:

- a) De AVG desk stuurt de klacht in een beveiligde mail door naar de Functionaris gegevensbescherming;
- b) De Functionaris gegevensbescherming stelt vast of de melding daadwerkelijk een klacht betreft of dat het gaat over een verzoek tot naleving van een recht van betrokkene (zie art.3 klachtenregeling); in dat laatste geval informeert de Functionaris gegevensbescherming de AVG desk en zorgt de AVG Desk voor uitvoering van het verzoek;
- c) In geval het een klacht betreft informeert de Functionaris gegevensbescherming de klager en aangeklaagde, dat de klacht in behandeling is genomen.
- d) De Functionaris gegevensbescherming bemiddelt tussen klager en aangeklaagde om tot een oplossing te komen;
- e) De Functionaris gegevensbescherming betreft de AVG Desk bij de bemiddeling en registratie van de klacht; De AVG Desk draagt zorg voor de registratie van de klacht;
- f) Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
- g) De uitkomst van de klachtbehandeling wordt aan de klager, betrokken medewerker en AVG Desk medegedeeld door de Functionaris gegevensbescherming

5. Registratie van de klacht

1. Alle klachten en meldingen worden geregistreerd door de AVG Desk;
2. De klager en beklagde worden door AVG Desk geïnformeerd over deze registratie;
3. De AVG Desk en de Functionaris gegevensbescherming bespreken elk kwartaal de binnengekomen klachten en meldingen;
4. Na afhandeling van de klacht registreert AVG Desk de wijze van afhandeling en het resultaat van de klachtbemiddeling.

6. Verantwoordelijkheden

1. De veroorzaker van de klacht en daarna de AVG Desk zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De AVG Desk is verantwoordelijk voor het bijhouden, per klacht, van een compleet en volledig dossier;
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door WVO Zorg (AVG Desk) afgehandeld te zijn;
4. De AVG Desk en/of de functionaris gegevensverwerking zorgt voor een reactie naar de klager;
5. De AVG Desk houdt het klachtendossier bij en zorgt voor de invulling van het register "rechten van betrokkenen.

7. Analyse van de klachten

1. De AVG Desk beheert de geregistreerde klachten;
2. De AVG Desk brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan de Raad van Bestuur;
3. De AVG Desk verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks, in samenwerking met de functionaris gegevensbescherming een analyse;
4. De AVG Desk, in samenspraak met de functionaris gegevensbescherming doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
5. De functionaris gegevensbescherming controleert de afhandeling van rechten van betrokkenen en rapporteert hier periodiek over naar RvB.

8. Intern bespreken

1. Eénmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De AVG Desk is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de AVG Desk beslist de Raad van Bestuur van WVO Zorg over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de verwerking

- van de persoonsgegevens en de bescherming van de (privacy)rechten van betrokkenen;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan het personeel (lering).