

Privacyverklaring skge

Deze privacyverklaring van Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg ("skge", hierna ook naar verwezen met "wij", "onze" of "ons") beschrijft de manier waarop skge persoonsgegevens verwerkt van derden. Voor het verwerken van persoonsgegevens moet skge zich houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("de AVG") en de Telecommunicatiewet maar ook de specifieke regels die gelden voor privacy en het verwerken van persoonsgegevens in de gezondheidszorg (zoals onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)). Skge vindt het van groot belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met uw persoonsgegevens. Skge neemt de op haar rustende rechten en verplichtingen in het kader van het verwerken van persoonsgegevens dan ook uiterst serieus.

Deze privacyverklaring bevat belangrijke informatie over skge, over welke persoonsgegevens wij verwerken en hoe wij deze persoonsgegevens verwerken. Deze privacyverklaring ziet op de verwerking van persoonsgegevens door skge van onder andere patiënten, klagers, zorgaanbieders (huisartsen, openbare apothekers, mondhygiënisten, etc. (waartegen een klacht is ingediend)), sollicitanten bij skge, contactpersonen van brancheorganisaties, (contactpersonen) van leveranciers aan skge en bezoekers van onze website (hierna gezamenlijk naar verwezen met "u").

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door derden via websites van deze derden die door middel van links met de website van skge zijn verbonden. Lees, voor meer informatie over de manier waarop deze derden met uw persoonsgegevens omgaan, de privacyverklaring(en) van deze derden.

Skge behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. Skge hoeft u niet te vertellen dat deze is gewijzigd. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Om zeker te zijn dat u op de hoogte bent van de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, raden wij u aan om deze privacyverklaring met regelmaat te raadplegen.

Skge

Skge behandelt klachten en geschillen. Skge biedt daartoe huisartsen, openbare apotheken en mondhygiënisten de mogelijkheid om aan te sluiten bij een klachtenfunctionaris en/of een erkende geschilleninstantie. Het doel hiervan is het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening.

Om onze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren is het noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verwerken. Indien u vragen of klachten heeft over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken dan kan u ons via onderstaande contactgegevens bereiken:

Naam:	Skge
Correspondentieadres:	Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven
Telefoonnummer:	088 0229100
E-mailadres:	info@skge.nl
KvK-nummer:	41093816



Postbus 8018
5601 KA Eindhoven

T 088 022 91 00
E info@skge.nl
I www.skge.nl

Persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens wordt verstaan: alle informatie over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon. Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijk persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator (zoals een IP-adres) of elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

Skge verwerkt verschillende categorieën persoonsgegevens. Onder verwerken wordt onder andere verstaan: het verzamelen, opslaan, wijzigen en vernietigen van persoonsgegevens.

Onder andere afhankelijk van of u patiënt, klager, zorgaanbieder (huisarts, openbare apotheker, mondhygiënist (waartegen een klacht is ingediend)), sollicitant, contactpersoon van een brancheorganisatie, contactpersoon van een leverancier van skge of bezoeker van de website van skge bent, kan skge de volgende (categorieën van) persoonsgegevens van u verwerken:

- Identificatie- en contactgegevens: bijv. uw aanspreektitel, naam, geslacht, geboortedatum, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer(s);
- Bankgegevens: bijv. een IBAN-nummer;
- Gegevens over de zorgaanbieder: bijv. contactgegevens, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) van de huisartsenpraktijk, openbare apotheek of mondhygiënistenpraktijk;
- Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging: bijv. lidmaatschapsnummer LHV;
- Gegevens in het kader van een klacht of geschil: persoonsgegevens die u aan ons verstrekt bij het invullen van een klachtformulier (over onze dienstverlening dan wel de door een zorgaanbieder aan u verleende zorg) of het melden van een geschil;
- Medische gegevens: gegevens over uw gezondheid en/of behandeling die u in het kader van de behandeling van klachten en geschillen aan skge verstrekt, bijv. (een gedeelte van) uw medisch dossier;
- Gegevens die nodig zijn voor het doorlopen van een sollicitatieprocedure: bijv. uw Identificatie- en contactgegevens maar bijv. ook uw CV en/of motivatiebrief en de hierin genoemde persoonsgegevens (bijv. gegevens over uw werkervaring en genoten opleiding(en));
- Gegevens over uw online activiteit: bijv. uw IP-adres en gegevens over uw surfgedrag op onze website.

De voornoemde categorieën persoonsgegevens kan skge direct van u verkrijgen doordat u ze aan skge verstrekt. Skge kan de persoonsgegevens ook indirect van u verkrijgen of van derden verkrijgen, bijv. doordat de brancheorganisatie waarbij u aangesloten bent de persoonsgegevens aan ons verstrekt of doordat de persoonsgegevens worden verzameld door het gebruik van cookies.

Doeleinden en rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Skge verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens niet zomaar. Onder andere afhankelijk van of u patiënt, klager, zorgaanbieder (huisarts, openbare apotheker, mondhygiënist (waartegen een klacht is ingediend)), sollicitant, contactpersoon van een brancheorganisatie, contactpersoon van een leverancier van skge of bezoeker van de website van skge bent, worden bovenstaande categorieën persoonsgegevens bijvoorbeeld verwerkt voor een of meer van de navolgende doeleinden:

- Om zorgaanbieders de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van één van de door skge geboden abonnementsvormen (aansluiting bij een klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie) en om naar aanleiding van afgesloten overeenkomsten zorgaanbieders te benaderen, onder andere met nieuwsberichten over de



dienstverlening van skge: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens, Bankgegevens, Gegevens over de zorgaanbieder en Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging verwerken. De verwerking van deze categorieën persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen skge en u als zorgaanbieder en/of uw branchevereniging.

- Om klachten over zorgaanbieders te verwerken en af te handelen: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens, Bankgegevens en Gegevens over de zorgaanbieder, Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging en Gegevens in het kader van een klacht of geschil verwerken. De verwerking van deze categorieën persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de afhandeling van de klacht. In het kader van het verwerken en afhandelen van klachten verwerkt skge in principe geen Medische gegevens. Indien en voor zover de verwerking van Medische gegevens toch noodzakelijk blijkt dan verwerkt skge deze persoonsgegevens op basis van uw toestemming.
- Om geschillen tussen patiënten en zorgaanbieders af te handelen: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens, Bankgegevens en Gegevens over de zorgaanbieder, Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging, Gegevens in het kader van een klacht of geschil en Medische gegevens verwerken. De verwerking van deze categorieën persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de afhandeling van een geschil. Skge verwerkt uw Medische gegevens op basis van uw toestemming.
- Om klachten omtrent de dienstverlening van skge te verwerken: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens, Gegevens over de zorgaanbieder, Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging en Gegevens in het kader van een klacht of geschil verwerken. De verwerking van deze categorieën persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de afhandeling van de klacht.
- Om zorgaanbieders de mogelijkheid te bieden foldermateriaal te bestellen: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens, Bankgegevens, Gegevens over de zorgaanbieder en Gegevens over de lidmaatschap van een branchevereniging verwerken. De verwerking van deze categorieën persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen skge en u als zorgaanbieder en/of uw branchevereniging.
- Om patiënten die zich hiervoor inschrijven te kunnen voorzien van (publieks)nieuwsbrieven: skge kan voor dit doel onder andere uw Identificatie- en contactgegevens verwerken. Skge verwerkt deze persoonsgegevens van u omdat u toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van (publieks)nieuwsbrieven van skge.
- Om sollicitatieprocedures te doorlopen: skge kan voor dit doel uw Gegevens die nodig zijn voor het doorlopen van een sollicitatieprocedure verwerken. Deze verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk ter behartiging van het gerechtvaardigde belang van skge om sollicitatieprocedures te doorlopen;
- Voor het maken van statische analyses van bezoek- en klikgedrag van onze website en ter verbetering van de website van skge: skge verwerkt voor dit doel Gegevens over uw online activiteit. Skge verwerkt deze persoonsgegevens van u omdat u toestemming hebt gegeven voor het gebruik van cookies.



Uw toestemming voor het verwerken van medische gegevens

Om de aangeklaagde zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen zich adequaat te verweren tegen een klacht zal u, indien u een (klagende) patiënt (van 16 jaar en ouder) bent, bij de behandeling van een geschil bij de geschilleninstantie worden verzocht om machtiging- en toestemmingsformulieren te ondertekenen. Op grond van deze machtiging- en toestemmingsformulieren verleent u de aangeklaagde zorgaanbieder toestemming om medische gegevens te gebruiken (eventueel op te vragen bij een nieuwe zorgaanbieder) en te overleggen aan de geschilleninstantie.

Wanneer de patiënt een kind jonger dan 11 jaar is, kan u als wettelijk vertegenwoordiger van deze patiënt (bijv. als ouder met ouderlijk gezag) een klacht indienen en dan wordt u (als klager), indien nodig, verzocht om de machtiging- en toestemmingsformulieren te ondertekenen.

Ook wanneer de patiënt een kind in de leeftijdscategorie 12 – 15 jaar is dan kan u als wettelijk vertegenwoordiger van deze patiënt een klacht indienen. Voor het inzien (verwerken) van medische gegevens in het kader van een klacht of geschil over de zorg verleend aan een kind in voornoemde leeftijdscategorie is echter zowel de toestemming nodig van het kind als van u als wettelijk vertegenwoordiger van het kind. Beiden zullen verzocht worden machtiging- en toestemmingsformulieren te tekenen.

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

Aan het niet verstrekken van de ingevulde machtigings- en toestemmingsformulieren kan de geschilleninstantie de consequenties verbinden die haar in de gegeven omstandigheden juist lijken. Dit kan bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat de aangeklaagde zorgaanbieder zich niet adequaat kan verweren (aangezien hij/zij dan geen uitdrukkelijke toestemming van patiënt heeft verkregen om medische gegevens te gebruiken in de geschilprocedure) maar ook dat het geschil hierdoor niet beslecht kan worden.

Ingevulde en ondertekende machtigings- en toestemmingsformulieren zullen worden opgenomen in het betreffende geschildossier.

Ook bij de behandeling van klachten kan u worden verzocht om machtigings- en toestemmingsformulieren te ondertekenen. Voor het verwerken van deze formulieren geldt hetzelfde als hierboven vermeld is bij de behandeling van geschillen.

Skge beschikt over foldermateriaal waarin onder andere nader aandacht wordt besteed aan het hoe en waarom van het invullen en ondertekenen van machtigingen. Bij het verzoek tot ondertekening van een machtiging wordt deze folder standaard meegezonden.



Ontvangers van persoonsgegevens

Indien en voor zover dit wettelijk vereist of toegestaan is, kan skge persoonsgegevens aan derden verstrekken, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van haar (bij wet opgelegde) activiteiten. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer uw persoonsgegevens worden verstrekt aan leden van de geschillencommissie die het geschil tussen u en uw zorgaanbieder zullen beslechten. Als persoonsgegevens aan derden worden verstrekt dan beperkt deze verstrekking zich tot de persoonsgegevens waarvan het strikt noodzakelijk is om deze te verstrekken voor het doeleinde waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld.

In sommige gevallen verwerkt een derde ontvanger van persoonsgegevens van skge deze persoonsgegevens in opdracht en voor rekening van skge. Met andere woorden, het kan zo zijn dat skge uw persoonsgegevens deelt met of verstrekt aan (sub)verwerkers. Voorbeelden van dergelijke (sub)verwerkers zijn IT-dienstverleners, webdesigners of aanbieders van marketingdiensten. Skge ziet erop toe dat met dergelijke verwerkers verwerkersovereenkomsten worden gesloten om de bescherming van uw persoonsgegevens te waarborgen. Middels subverwerkersovereenkomsten worden op eventuele subverwerkers vergelijkbare verplichtingen opgelegd als die die voor verwerkers gelden.

Uw persoonsgegevens worden in beginsel verwerkt in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Het delen van uw persoonsgegevens met derden kan betekenen dat uw persoonsgegevens worden gedeeld met organisaties/worden opgeslagen in landen buiten de EER. Wanneer een dergelijke internationale doorgifte van persoonsgegevens plaatsvindt, treft skge de nodige maatregelen om uw persoonsgegevens van een vergelijkbaar niveau van bescherming te voorzien of ziet skge erop toe dat de nodige maatregelen in dit verband getroffen worden.

Toegang tot persoonsgegevens en beveiliging

Skge neemt de bescherming en beveiliging van uw persoonsgegevens uiterst serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging hiervan tegen te gaan. Skge heeft in dit verband passende beveiligingsmaatregelen getroffen.

Om uw persoonsgegevens optimaal te beschermen zijn de systemen van skge beveiligd. Wanneer u op de website van skge komt, ziet u dat aan de hand van het slotje in de adresbalk. Tevens kunt u dit zien aan het webadres dat begint met <https://www.skge.nl>. Dit geldt voor de gehele website, ook op het moment dat u gegevens invult (bijvoorbeeld het klachtformulier of het aanmeldformulier voor een huisarts). Waar mogelijk werkt skge met twee-factor authenticatie.

Bij de behandeling van klachten en geschillen beschikt skge in veel gevallen over informatie over uw gezondheid. Skge gaat extra voorzichtig om met deze medische gegevens. Alle medewerkers van skge, de bij de geschilleninstantie betrokken voorzitters alsook de leden van de geschillencommissie zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht en zij gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die zij verwerken.

Indien en voor zover ondanks de door skge getroffen beveiligingsmaatregelen toch sprake is van een (vermoeden van) een inbreuk op persoonsgegevens (een datalek), dan treedt ons datalekken protocol in werking. Wanneer een datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van u als betrokkene dan zal skge u hierover tijdig informeren.



Bewaartermijnen

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze verzameld zijn. De bewaartermijn kan verschillen per categorie persoonsgegevens. Wettelijke bewaartermijnen en adviezen van de Autoriteit Persoonsgegevens worden als uitgangspunt genomen.

Persoonsgegevens die nodig zijn voor het voeren van een financiële administratie bewaart skge 7 jaar. Persoonsgegevens die skge ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht of geschil bewaart skge 10 jaar na afwikkeling van de klacht of het geschil. Persoonsgegevens die skge verzamelt of ontvangt naar aanleiding van een sollicitatie worden bij afwijzing vier weken na het einde van de sollicitatieprocedure verwijderd. De bewaartermijn die gehanteerd wordt voor de persoonsgegevens die verzameld worden door het gebruik van cookies verschillen per cookie. Voor meer informatie hierover, raadpleegt u de cookiebanner op de website.

Indien u vragen heeft over de bewaartermijnen die skge hanteert voor het bewaren van uw persoonsgegevens, neem dan contact op via info@skge.nl of richt uw brief aan Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven.

Wat zijn uw rechten?

Op grond van de AVG heeft u diverse rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens:

- Het recht om te worden geïnformeerd over of en zo ja, welke persoonsgegevens van u verwerkt worden;
- Het recht op inzage en afschrift van uw persoonsgegevens;
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van uw persoonsgegevens;
- Het recht om bezwaar te maken tegen een verwerking van uw persoonsgegevens;
- Het recht om uw toestemming voor een verwerking in te trekken;
- Het recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens;
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens te vragen ("recht op vergetelheid");
- Het recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens;

Wanneer u gebruik wilt maken van uw rechten dan kan u dit schriftelijk kenbaar maken door een email of een brief te sturen. Gebruik daarvoor info@skge.nl of richt uw brief aan Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven. Wanneer u beschikt over een account dan kunt u inloggen en zelf uw NAW gegevens wijzigen.

Let wel op! De bovengenoemde rechten zijn niet absoluut. Dat wil zeggen dat skge niet in alle gevallen gehoor hoeft te geven aan een verzoek ter uitvoering van één van deze rechten. Skge kan bijvoorbeeld niet tegemoet komen aan uw verzoek als het bewaren van de persoonsgegevens nog nodig is voor de doeleinden waarvoor skge de persoonsgegevens verzamelt of verwerkt en/of de persoonsgegevens op grond van de wet bewaard moeten blijven. Wanneer wij geen gehoor kunnen geven aan uw verzoek ter uitvoering van uw rechten dan informeren wij u hierover. Van belang is verder dat het intrekken van uw toestemming voor een verwerking of het bezwaar maken tegen een verwerking geen gevolgen heeft voor de rechtsgeldigheid van de verwerking van persoonsgegevens vóór het intrekken van uw toestemming of het maken van bezwaar. Het intrekken van uw toestemming voor de verwerking door skge van uw medische gegevens kan wel gevolgen hebben voor de afhandeling van uw klacht en/of een geschil.

Wanneer u ontevreden bent over de verwerking van uw persoonsgegevens dan gaat skge graag met u hierover in gesprek. Mocht u desondanks ontevreden zijn dan heeft naast bovengenoemde rechten altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit



Persoonsgegevens (de nationale privacy toezichthouder). Ga hiervoor naar www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Cookies

Skge maakt op haar website gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestandje dat bij bezoek aan een website kan worden geplaatst op de harde schijf van uw computer of ander elektronisch apparaat. Een cookie bevat vaak gegevens zodat u als bezoeker van een website kan worden herkend en uw bezoek aan de website kan worden geanalyseerd, telkens als u de website bezoekt. Zodoende kan een cookie persoonsgegevens van u verwerken. Het gebruik van cookies kan ons (onder andere) helpen bij het analyseren van het online gedrag van bezoekers van onze website.

Skge kan haar eigen cookies plaatsen (first-party cookies) of toestaan dat derde partijen waarmee skge overeenkomsten heeft gesloten cookies plaatsen (third-party cookies). Skge maakt op haar website gebruik van de volgende soorten cookies, die nader gespecificeerd worden in de cookiebanner op de website:

- **Functionele cookies:** deze cookies maken het mogelijk dat in het verleden door u gemaakte keuzes worden opgeslagen en onthouden, bijvoorbeeld met betrekking tot het geven van toestemming voor het plaatsen van cookies.

Functionele cookies zijn niet noodzakelijk voor het normaal functioneren van de website van skge en door deze cookies worden persoonsgegevens verwerkt. Om deze redenen hebben wij uw toestemming nodig voor het gebruik en plaatsen van deze cookies. Indien u geen toestemming geeft voor het gebruik van dit soort cookies dan kan het zo zijn dat bepaalde functionaliteiten op onze website niet optimaal functioneren.

- **Analytische cookies:** door het gebruik van dit soort cookies, specifiek Google Analytics, kunnen wij uw Gegevens over uw online activiteit verwerken. Door het gebruik van Google Analytics hebben wij inzicht in de webpagina's die het meest en/of het minst worden bezocht en in hoe bezoekers van onze website door onze website scrollen. Deze (persoons)gegevens verzamelen wij om de prestaties en daarmee uw gebruikservaring van onze website te kunnen verbeteren.

Analytische cookies zijn niet noodzakelijk voor het normaal functioneren van de website van skge en door deze cookies worden persoonsgegevens verwerkt. Om deze redenen hebben wij uw toestemming nodig voor het gebruik en plaatsen van deze cookies. Indien u geen toestemming geeft voor het gebruik van dit soort cookies dan kunnen wij niet bijhouden wanneer u onze website hebt bezocht noch kunnen wij de prestaties van onze website tijdens uw bezoek monitoren.

Wanneer u onze website voor het eerst bezoekt, wordt u in de cookiebanner gevraagd of u akkoord gaat met het gebruik van cookies. Door in de cookiebanner op akkoord te klikken geeft u toestemming voor het gebruik en plaatsen van cookies en geeft u toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens die door ons en de derde partijen waarmee wij overeenkomsten hebben met deze cookies worden verzameld. Wanneer u op weigeren klikt worden geen cookies geplaatst.

Indien u op enig moment besluit niet langer in te stemmen met de opslag en het gebruik van cookies dan kan u publiek toegankelijke tools gebruiken voor het verwijderen van cookies die voor de website van skge op uw computer of ander elektronisch apparaat zijn opgeslagen. U kan ook uw browser instellingen aanpassen zodat eventuele op uw computer of ander elektronisch apparaat opgeslagen cookies worden verwijderd en geen (nieuwe) cookies meer geplaatst kunnen worden. Het intrekken van uw toestemming voor het gebruik van cookies en daarmee de verwerking van uw persoonsgegevens doet niets af aan de juistheid van de





verwerking van uw persoonsgegevens door het gebruik van cookies tot aan het moment waarop u uw toestemming introk.

Inwerkingtreding

Deze privacyverklaring is in werking getreden op 2 januari 2024

