

## Privacy

### Categorieën persoonsgegevens

Door gebruik te maken van de KNMT klachtenservice en de daarmee beschikbare diensten laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken tijdens de klachtbemiddeling.

Tevens is het mogelijk dat in het kader van de klachtbemiddeling gegevens van u door uw behandelaar worden verstrekt. U dient er rekening mee te houden dat uw zorgaanbieder/zorgverlener uw klacht kan voorleggen aan een advocaat of adviseur.

Tijdens het bemiddelingsproces kunnen wij de volgende gegevens verzamelen:

- *NAW gegevens;*
- *Geboortedatum;*
- *Geslacht;*
- *E-mailadres;*
- *Telefoonnummer(s)*
- *Gegevens betreffende uw gezondheid;*
- *De naam van uw zorgverzekeraar;*
- *De naam van uw andere zorgverleners;*
- *Patiëntdossier (inclusief foto's);*
- *Betalingsgegevens;*
- *IP-adres.*

### Grondslag en Doeleinden voor gegevensverwerking

Om uw klacht te kunnen behandelen verwerken wij uw persoonsgegevens. Dit doen wij op basis van de toestemming die u hebt gegeven om uw persoonsgegevens te gebruiken. Daarnaast kunnen we uw gegevens gebruiken bij een 'gerechtvaardigd belang'. Dat betekent dat we de meest optimale klachtenafhandeling willen verlenen. Hierbij denken we altijd aan uw privacy.

### Gevolg niet verstrekken persoonsgegevens

Het niet verstrekken van persoonsgegevens kan ertoe leiden dat wij uw klacht niet (verder) in behandeling kunnen nemen. Dit geldt ook als u uw toestemming voor het verwerken van uw gegevens intrekt.

### Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Wij gebruiken uw persoonsgegevens in beginsel alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van klachtbemiddeling. Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor de doeleinden waarvoor deze persoonsgegevens door ons zijn verkregen. In sommige gevallen is het echter nodig om uw persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Wij verstrekken uw persoonsgegevens aan de volgende derden:

- Onafhankelijk deskundige. Indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen en het de instemming van klager en de aangeklaagde heeft, kan de klachtenfunctionaris een onafhankelijk deskundige verzoeken om advies uit te brengen. Met deze hebben wij een verwerkersovereenkomst.

## **Bewaartermijnen**

Wij houden uw gegevens bij zolang als nodig is voor doeleinden zoals die hierboven zijn beschreven en daarna voor zo lang als nodig is om ondersteuning te bieden voor rapportages en analyses ten behoeve van onze bedrijfsvoering of voor zolang daartoe een wettelijke plicht bestaat.

U behoudt het recht om een verzoek in te dienen uw gegevens te wijzigen of verwijderen.

## **Beveiligingsmaatregelen**

Om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen hebben wij passende beveiligingsmaatregelen getroffen, te weten:

- De KNMT streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u bij ons aanlevert;
- Alleen de direct betrokken medewerkers van de klachtenservice hebben toegang tot uw persoonsgegevens;
- Toegang tot het systeem op afstand is alleen mogelijk via een beveiligde verbinding;
- Apparaten als laptops en mobiele telefoons worden niet onbeheerd achtergelaten, worden versleuteld opgeslagen en verlies/diefstal dient direct te worden gemeld bij de KNMT;

## **Uw rechten**

Wanneer u persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt, heeft u verschillende rechten die u kunt uitoefenen. Zo heeft u recht op inzage, rectificatie en het wissen van uw gegevens. Ook kunt u ons verzoeken om uw gegevens aan u of een andere partij over te dragen of om de gegevensverwerking te beperken. Het staat u daarnaast vrij om bezwaar te maken tegen een verwerking van uw gegevens. U kunt bovendien uw toestemming voor de gegevensverwerking altijd intrekken. U kunt uw verzoek bij ons kenbaar maken door ons een e-mail te sturen aan [secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl](mailto:secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl) of door telefonisch contact met ons op te nemen via: 030 6076375. Wij streven ernaar om binnen 14 dagen op uw verzoek te reageren.

## **Klacht indienen bij de Autoriteit persoonsgegevens**

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan, dan verzoeken wij u hierover melding te doen bij de KNMT, via [secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl](mailto:secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl). Dan gaan wij met u hierover in gesprek.

Daarnaast kunt u bij de Autoriteit persoonsgegevens een melding doen. De contactgegevens van de Autoriteit persoonsgegevens vindt u hier:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens>

## **Wijzigingen in deze privacyverklaring**

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring aan te passen. Deze wijzigingen zullen via onze website bekend worden gemaakt. Wij raden u daarom aan om deze verklaring regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

## **Onze contactgegevens**

Heeft u nog vragen of opmerkingen na het lezen van deze privacyverklaring? Neem hiervoor contact met ons op via de onderstaande contactgegevens:

KNMT

Secretariaat-klachtenregeling

Postbus 4141

3502 HC Utrecht

Per e-mailbericht: [secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl](mailto:secretariaat-klachtenregeling@knmt.nl)

