



Klachtenregeling Privacy

Beleidsdocument



Klachtenregeling Privacy

Beleidsdocument

Quanita Albers
Privacy Officer
Vredenhoflaan 370
T 0118- 448499
E privacy@amarijn.nl



Inhoud

1. Inleiding	4
2. Doel en uitgangspunten	4
3. Scope	4
4. Wettelijk kader	5
5. Definitie privacy klacht	5
6. Principes bij klachtbehandeling	5
7. Rollen en verantwoordelijkheden	6
8. Dossiervorming en bewaartermijnen	7
9. Monitoring en verbetering	7
10. Evaluatie en onderhoud	7
11. Relatie met andere documenten	7

Versie	Auteur	Functie	Datum	Toelichting
3.0	Quanita Albers	Privacy Officer	16-07-2026	Harmonisatie document, opnieuw vastgesteld door MT



1. Inleiding

Binnen Amarijn hechten wij groot belang aan een zorgvuldige en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Wij streven ernaar om te handelen in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en om de rechten en belangen van betrokkenen te waarborgen.

Ondanks deze inspanningen kan het voorkomen dat een betrokkene niet tevreden is over de wijze waarop zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt of over de manier waarop een verzoek of recht is afgehandeld. In dat geval biedt deze klachtenregeling een laagdrempelige en transparante procedure voor het indienen en behandelen van privacy klachten.

Deze klachtregeling is toepasbaar voor veel doelgroepen. Zie de scope voor welke doelgroepen deze klachtenregeling van toepassing is.

Het indienen van een klacht op basis van deze regeling laat onverlet dat betrokkenen het recht hebben om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of om andere rechtsmiddelen aan te wenden.

2. Doel en uitgangspunten

Dit beleid beschrijft hoe Amarijn omgaat met privacy klachten van betrokkenen. Uitgangspunt is dat klachten zorgvuldig, transparant en binnen de kaders van de AVG worden behandeld.

De organisatie waarborgt dat:

- Betrokkenen laagdrempelig een klacht kunnen indienen;
- Klachten objectief en onafhankelijk worden beoordeeld;
- De rechten van betrokkenen worden gerespecteerd;
- Structurele verbeteringen worden doorgevoerd naar aanleiding van een klacht.

3. Scope

Dit beleid is van toepassing op:

- Alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen Amarijn;
 - Alle betrokkenen (cliënten, hun naasten, hun vertegenwoordigers en medewerkers*).
- * incl. stagiaires en vrijwilligers.

Dit beleid ziet uitsluitend toe op klachten over:

- Verwerking van persoonsgegevens;
- Bescherming van privacy.

Buiten scope vallen klachten die horen onder:

- Wkkgz-klachtenregeling;
- Wzd-klachtenregeling.



4. Wettelijk kader

Deze klachtenregeling is gebaseerd op:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Relevante sectorale wetgeving zoals:
 - Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO);
- Interne privacy- en informatiebeveiligingsrichtlijnen.

5. Definitie privacy klacht

Een privacy klacht is iedere uiting van onvrede over:

- De verwerking van persoonsgegevens
- De naleving van privacy rechten;
- De wijze waarop een verzoek van een betrokkene is afgehandeld:
 - Recht op inzage;
 - Recht op rectificatie;
 - Recht op gegevenswissing;
 - Recht op beperking van verwerking;
 - Recht op gegevensoverdracht;
 - Recht van bezwaar
 - Recht van bezwaar op geautomatiseerde verwerking

6. Principes bij klachtbehandeling

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende principes:

- Zorgvuldigheid: iedere klacht wordt inhoudelijk beoordeeld;
- Onafhankelijkheid: betrokkenheid van deskundige functionarissen (zoals Privacy Officer en/ of Functionaris Gegevensbescherming (FG));
- Transparantie: duidelijke communicatie richting betrokkene;
- Tijdigheid: behandeling binnen redelijke en vastgestelde termijnen;
 - Afhandeling binnen 1 maand na ontvangst;
 - Bij complexe klachten kan deze termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd. (Betrokkene wordt hierover tijdig geïnformeerd.);
- Vertrouwelijkheid: bescherming van alle betrokken persoonsgegevens.



7. Rollen en verantwoordelijkheden

Raad van Bestuur

- Eindverantwoordelijk voor beleid en verbetermaatregelen

Privacy Officer

- Primair verantwoordelijk voor beoordeling en afhandeling van klachten
- Voert onderzoek uit
- Bepaalt maatregelen en uitkomst

Functionaris Gegevensbescherming (FG)

- Onafhankelijk toezicht
- Advies bij complexe klachten
- Escalatiepunt

Specialist Ouderengeneeskunde (SO)/ Verpleegkundig Specialist (VS)

- Werken mee aan het onderzoek naar een privacy klacht wanneer deze betrekking heeft op hun zorgverlening of het gebruik van persoonsgegevens;
- Verstrekken indien noodzakelijk, feitelijke informatie over de verwerking van persoonsgegevens binnen de kaders van hun beroepsgeheim;
- Nemen, indien nodig maatregelen om onjuiste of onzorgvuldige verwerkingen binnen hun werkproces te herstellen.
- Volgen de aanwijzingen en adviezen van de privacy officer en andere betrokkenen deskundige met betrekking tot privacywetgeving;

Leidinggevende

- Zorgt ervoor dat de privacy klachten van medewerkers direct worden doorgeleid naar de privacy officer;
- Werkt mee aan het onderzoek door relevante informatie beschikbaar te stellen;
- Is verantwoordelijk voor het uitvoeren en borgen van afgesproken corrigerende en preventieve maatregelen binnen de eigen afdeling;
- Bespreekt de uitkomsten van privacy klachten met medewerkers wanneer dit bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.
- Stimuleert bewustwording en naleving van privacybeleid binnen het team;
- Escaleert structurele of complexe privacyvraagstukken naar de privacy officer;
- Ziet toe op de naleving van het privacybeleid binnen de eigen afdeling.

Alle medewerkers

- Signaleren en doorgeleiden van klachten naar Privacy & Security Desk.



8. Dossiervorming en bewaartermijnen

Klachten worden vastgelegd in een intern register. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en conform geldende bewaartermijnen. Privacy klachten worden bewaard gedurende 2 jaar na afhandeling, tenzij een lagere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met een gerechtvaardigd belang, zoals juridische procedures of structurele incidenten incidentenanalyse. In dat geval geldt een maximale bewaartermijn van 5 jaar. Als een klacht onderdeel uitmaakt van een cliëntendossier, wordt aangesloten bij de wettelijke bewaartermijn zoals vastgelegd in de WGBO.

9. Monitoring en verbetering

Privacy klachten worden periodiek geanalyseerd om:

- Structurele tekortkomingen te signaleren;
- Processen te verbeteren;
- Compliance met wet- en regelgeving te versterken

Resultaten worden opgenomen in het jaarlijkse monitoringsrapport en verbeterplannen.

10. Evaluatie en onderhoud

Dit beleid wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast op basis van:

- Wet- en regelgeving;
- Auditbevindingen;
- Organisatorische wijzigingen;
- Lessons learned uit afgehandelde privacy klachten.

11. Relatie met andere documenten

Klachtenregeling Privacy - procedure

- Beschrijft processtappen, verantwoordelijkheden en workflow;

Rechten van betrokkenen – beleid

- Beschrijft het recht van betrokkene om hun privacy rechten uit te oefenen. Vanuit de AVG valt dit onder de term: Rechten van betrokkenen. Hierin hebben betrokken diverse rechten voor het behouden en uitoefenen van hun eigen regie over hun persoonsgegevens. Een privacy klacht indienen is één van deze rechten.