

## **PRIVACYVERKLARING KLACHTENCOMMISSIE VOOR CLIËNTEN EN NAASTEN LISTER, 2019**

### **Inleiding**

De Klachtencommissie voor Cliënten en voor Naasten Lister te Utrecht (hierna: de Klachtencommissie) is een organisatie die klachten van cliënten en naasten van cliënten van Lister behandelt. De Klachtencommissie verricht deze werkzaamheden voor Lister, maar is in haar beoordeling onafhankelijk van Lister.

Lister is een regionale Instelling voor Begeleid Wonen, gevestigd in Utrecht. Haar werkgebied omvat Utrecht-stad en de Lekstroom gebieden. Zij biedt begeleiding thuis en in woonlocaties met zorg (van Lister) aan mensen vanaf 18 jaar met een psychische kwetsbaarheid en/of verslavingsproblematiek en zorg vragen op verschillende levensgebieden.

De Klachtencommissie respecteert de privacy van klagers en verweerders en acht het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van groot belang. Persoonlijke gegevens van klagers en verweerders worden door de Klachtencommissie dan ook zorgvuldig verwerkt/gebruikt en beveiligd.

In deze verklaring is het privacy-beleid van de Klachtencommissie vastgelegd ten aanzien van informatie over

- de persoonsgegevens die de Klachtencommissie van u verwerkt;
- de manier waarop de klachtencommissie dat doet;
- de verstrekking van gegevens aan anderen;
- hoelang uw gegevens worden bewaard en
- hoe deze gegevens worden beveiligd.

Daarnaast zijn in deze privacyverklaring uw rechten opgenomen en waar/bij wie u terecht kunt met vragen, verzoeken of klachten.

### **Gronden waarop de Klachtencommissie uw gegevens mogen verwerken.**

De Klachtencommissie verwerkt uw gegevens op grond van het Klachtenreglement voor Cliënten Lister en het Klachtenreglement voor Naasten Lister gebaseerd op de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo), gemeentelijke Wmo-verordeningen van Utrecht stad en de Lekstroomgebieden, de Wet Langdurige zorg (WLZ en forensische zorg (Justitie) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg voor de behandeling van uw klacht of van de klacht die u als naaste of als gemachtigde van een klager heeft ingediend bij de Klachtencommissie.

### **Waarvoor heeft de Klachtencommissie uw persoonsgegevens nodig?**

Persoonsgegevens worden door de Klachtencommissie gebruikt voor de behandeling van klachten die door u of uw gemachtigde bij de Klachtencommissie zijn ingediend. Dit geldt voor een klacht van u als cliënt, of als vertegenwoordiger van een cliënt, of als nabestaande, of als naaste van een client van Lister. Ook gebruikt de Klachtencommissie deze gegevens om telefonisch contact met u opnemen of u schriftelijk per e-mail benaderen. Dit gebeurt uitsluitend tijdens de klachtbehandeling.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt de klachtencommissie?**

De Klachtencommissie verwerkt uw persoonsgegevens nadat uzelf deze telefonisch of per formulier of per mail heeft verstrekt. Het gaat hierbij om gegevens zoals uw naam, adres en woonplaats. Ook kan het voor de behandeling van uw klacht nodig zijn om bijvoorbeeld informatie uit uw zorgdossier te verwerken. Dit gebeurt uitsluitend als u hiervoor toestemming heeft gegeven aan de Klachtencommissie (zie hieronder bij 'Zorgdossier').

Het bovenstaande geldt ook voor de persoonsgegevens van degene die namens u (als gemachtigde) de klacht heeft ingediend en voor de persoonsgegevens van een naaste die door de betreffende client als zodanig is aangemerkt.

### **Zorgdossier**

U of uw vertegenwoordiger kan de Klachtencommissie toestemming geven om kennis te nemen van uw zorgdossier en andere relevante documenten indien en voor zover dat voor de klachtbehandeling noodzakelijk is. Hiervoor ontvangt u of uw vertegenwoordiger een 'Toestemmingsformulier'. Pas wanneer u deze heeft ondertekend, zal de Klachtencommissie deze gegevens inzien.

### **Verstreking van persoonsgegevens aan derden**

De Klachtencommissie deelt de persoonsgegevens nooit met andere organisaties of personen.

### **Beveiliging (overleg met Joris over de juiste formulering)**

De Klachtencommissie heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de door u verstrekte gegevens te beschermen tegen onrechtmatig gebruik. Zo maakt zij gebruik van een beveiligde omgeving om documenten op te slaan, worden schriftelijke gegevens achter slot en grendel opgeborgen. Voor het jaarverslag van de Klachtencommissie worden uitsluitend geanonimiseerde gegevens gebruikt.

### **Geheimhouding**

Ieder lid van de Klachtencommissie en ambtelijk secretaris die betrokken is bij de behandeling van klachten en daardoor de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet kennen, is conform het Klachtenreglement voor Cliënten Lister en het Klachtenreglement voor Naasten Lister verplicht tot geheimhouding.

### **Archivering en bewaartermijn**

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie bewaart alle stukken met betrekking tot uw klacht in een dossier, zowel digitaal als fysiek achter gesloten deur. De bewaartermijn is maxi. twee jaar.

### **Rechten omtrent uw gegevens**

U heeft recht op inzage, rectificatie en verwijdering van uw persoonsgegevens voor zover dat niet in strijd is met enige wettelijke bepaling. Ook kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel daarvan) door de Klachtencommissie. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door de Klachtencommissie te laten retourneren. Daartoe kunt u bij de Klachtencommissie een verzoek indienen. Deze rechten gelden ook voor u als vertegenwoordiger van een cliënt.

### **Klachten**

Mocht u een klacht hebben over het gebruik van uw gegevens, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag. De Klachtencommissie stelt het in dit geval op prijs als u eerst met ons contact opneemt om te kijken of wij uw klacht kunnen oplossen.

### **Nadere informatie**

Indien u naar aanleiding van deze verklaring en ons privacy beleid vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact op met de Klachtencommissie, op het volgende emailadres:

[Klachtencommissie@lister.nl](mailto:Klachtencommissie@lister.nl). of met de ambtelijk secretaris, mw. Joke Baar,

tel: 030-2361070F, Furkaplatau 15, 3524 ZH Utrecht.