

Klachtenprotocol AVG (privacy)

Het "Klachtenprotocol AVG" beschrijft op welke wijze privacyklachten door Nourzorg worden behandeld. Wij streven ernaar om binnen een termijn van zes weken na de schriftelijke ontvangst van de klacht, deze zorgvuldig af te handelen. Hopende daarmee het individueel ongenoegen te kunnen opheffen en/of het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager/indiener. Klager kan om identificerende gegevens/ bewijstukken worden gevraagd om de rechtmatige indiening van een klacht te kunnen beoordelen.

Het klachtenprotocol helpt ons om:

- a. het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van klachten;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening van Nourzorg.

Meldpunt

Een klacht kan via email administratie@nourzorg.nl worden aangemeld en gericht worden aan de Functionaris Gegevensbescherming. Ook toezending per post is mogelijk:

Nourzorg B.V.

Klachtenmeldpunt: Functionaris Gegevensbescherming

Monnikensteeg 2, 6823 AB Arnhem.

Indienen privacyklacht

Een privacyklacht wordt alleen in behandeling genomen, indien het aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De klacht moet door een rechthebbende (van de specifieke persoonsgegevens) of diens wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk aan Nourzorg kenbaar worden gemaakt;
- De klacht moet duidelijk betrekking hebben op een privacy-aangelegenheid, en uit de omschrijving moet blijken wat er met de klacht wordt beoogd (= wat wil men met de klacht bereiken);
- Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de aangelegenheid waartegen het zich richt;
- Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor zo'n vertaling. Vertaling kan achterwege worden gelaten indien de klacht in correct Engels of Duits is opgesteld.

Behandeling van privacyklachten

Nourzorg streeft naar een zorgvuldige behandeling van de klacht. Zij is evenwel niet verplicht onder alle omstandigheden een klacht te behandelen. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Geen verplichting tot behandeling bestaat in de navolgende gevallen:

- a. Wanneer de klacht eerder onderwerp van een klachtenprocedure is geweest en de indiener geen nieuwe feiten of omstandigheden (nova) heeft aangevoerd;
- b. Indien de klacht niet ziet op het verwerken van persoonsgegevens;
- c. Indien de indiener/dienstvertegenwoordiger van een klacht niet als rechthebbende kan worden aangemerkt;
- d. De desbetreffende klacht reeds onderwerp is van, dan wel betrokken is bij een lopende bestuursrechtelijke, administratieve/ justitiële of gerechtelijke procedure;

- e. Nourzorg is niet verplicht een klacht te behandelen, indien het belang van de indiener kennelijk onvoldoende is;
- f. Algemene klachten over uitvoering van een overeenkomst met ketenpartners, het beleid, beleidsuitvoering of het uitvoeren van wettelijk opgedragen taken, worden niet in behandeling genomen. Dit geldt ook voor algemene wensen of suggesties over het optreden c.q. het beleid van Nourzorg.

Ontvangst en registratie

Een klacht wordt geregistreerd door Nourzorg en doorgezet naar de daartoe aangewezen klachtenbehandelaar, doorgaans een jurist en/of Functionaris Gegevensbescherming. De indiener ontvang binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van zijn klacht. De ontvangstbevestiging bevat tenminste een globale beschrijving van de te volgen procedure, de naam van de klachtbehandelaar en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Procedure klachtbehandeling

Aanwijzing klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar neemt kennis van de inhoud van de klacht en verricht naar aanleiding daarvan onderzoek. Tijdens dit onderzoek kan contact worden opgenomen en informatie worden opgevraagd bij binnen Nourzorg werkzame personen. Ook kan informatie worden vergaard uit binnen Nourzorg gebruikte informatiesystemen. De klachtbehandelaar kan de indiener vragen zich te identificeren en/of het toesturen van aanvullende bewijstukken.

Horen indiener/klager

De klachtbehandelaar neemt telefonisch, al dan niet gepaard gaand met een schriftelijke vooraankondiging, contact op met de indiener/klager voor een mondelinge toelichting over de klacht. In het geval indiener/klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht om (telefonisch) gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond is, wordt het horen achterwege gelaten. Van het horen wordt ten behoeve van het klachtdossier een verslag gemaakt.

Termijn van behandeling & eventuele verdaging

Nourzorg streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van zes weken af te handelen. Bijzondere omstandigheden kunnen de afhandeling vertragen. In een dergelijk geval tracht Nourzorg alsnog binnen ten hoogste vier weken na afloop van de initiële zes weken termijn de klacht af te handelen. De verdaging wordt de indiener schriftelijk medegedeeld onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Kennisgeving, registratie en publicatie

Nourzorg stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en van eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Daarbij wijst Nourzorg de klager op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Jaarlijks wordt het aantal geregistreerde klachten op de website gepubliceerd.

Slotbepalingen

Nourzorg draagt zorg voor bekendmaking van dit klachtenprotocol. Het klachtenprotocol is openbaar en wordt gepubliceerd op de website www.nourzorg.nl. Dit klachtenprotocol treedt in werking op 20 oktober 2021.