

Privacyverklaring SKGZ

Inleiding

In deze privacyverklaring lees je hoe SKGZ omgaat met persoonsgegevens. SKGZ hecht veel waarde aan privacy. We behandelen en beveiligen de ontvangen persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg, conform de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).

Wie zijn wij?

SKGZ beantwoordt vragen en behandelt klachten over de ziektekostenverzekering. Ook verzorgen wij trainingen en bijeenkomsten op dit vlak. SKGZ verwerkt daarvoor persoonsgegevens, bijvoorbeeld als je bij ons een klacht indient, onze website gebruikt, met ons mailt of chat dan wel deelneemt aan een training. Graag leggen we uit welke persoonsgegevens we vragen en waarvoor we deze gebruiken. Dat doen we in deze privacyverklaring. Ook leggen we hier uit wat je rechten zijn, wie er toegang heeft tot jouw persoonsgegevens en hoe lang we die gegevens bewaren. SKGZ is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verwerking van persoonsgegevens.

Onze contactgegevens:

SKGZ
Postbus 291
3700 AG Zeist
Tel: 0800 64 64 644
Mail: info@SKGZ.nl

Wanneer is deze privacyverklaring van toepassing?

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens door SKGZ van consumenten, ziektekostenverzekeraars, het Zorginstituut en andere betrokken partijen. Deze privacyverklaring gaat niet over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van een sollicitatie bij SKGZ.

Grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens

Als wij een klacht over een ziektekostenverzekeraar behandelen, doen wij dit op basis van de grondslag 'uitvoering taak van algemeen belang' (artikel 6 (1) (e) AVG) respectievelijk 'redenen van zwaarwegend algemeen belang' (artikel 9 (2) (g) AVG). In andere gevallen is de grondslag 'toestemming' (artikel 6 (1) (a) AVG) of 'gerechtvaardigd belang' (artikel 6 (1) (f) AVG).

Doeleinden verwerking persoonsgegevens

SKGZ kan persoonsgegevens verwerken voor meerdere doeleinden. Hieronder worden deze doeleinden toegelicht, welke persoonsgegevens worden verwerkt en hoe lang deze bewaard blijven.

(i) De behandeling van een klacht over een ziektekostenverzekeraar

De behandeling van een klacht over een ziektekostenverzekeraar gaat volgens het [Reglement van de Ombudsman en Geschillencommissie Zorgverzekeringen](#). Dit reglement is gebaseerd op wetgeving: de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo). De minister van Financiën heeft het reglement goedgekeurd.

Om welke gegevens gaat het?

Van degene waarover de klacht gaat verwerken wij naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, of andere contactgegevens, geslacht, geboortedatum en het onderwerp waarover de klacht gaat. Ook verwerken we gegevens over de gezondheid en financiële gegevens, maar alleen als de klacht daarover gaat. Al deze gegevens zetten we in ons CRM-systeem.

Ben je als gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger betrokken bij een klacht? Dan verwerkt SKGZ ook jouw gegevens: je naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

We verwerken je persoonsgegevens zodat SKGZ goed en passend kan werken en vragen, klachten en geschillen goed kan behandelen.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

Het gaat om SKGZ-medewerkers, de Ombudsman Zorgverzekeringen, leden van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen, de medisch adviseur van SKGZ, medewerkers van de ziektekostenverzekeraar waarover de klacht gaat en medewerkers van Zorginstituut Nederland. Deze ontvangers krijgen je persoonsgegevens alleen als dat nodig is voor de behandeling van jouw klacht.

We leggen je persoonsgegevens vast in ons CRM-systeem. Voor de bouw en het onderhoud van dit systeem zorgen bedrijven buiten SKGZ. Met deze bedrijven hebben we afspraken gemaakt over de beveiliging van jouw gegevens.

SKGZ heeft het recht om bij agressie of vermoeden van (psychisch, medisch of lichamelijke) gevaar voor jezelf of een ander (ook op papier) melding te maken bij de politie of een zorgpunt.

Let op:

SKGZ mag het Burgerservicenummer (BSN) niet verwerken. Stuur je ons documenten waarin het BSN is vermeld, maak dit dan onleesbaar.

Wat nog meer belangrijk is

- We bewaren je persoonsgegevens maximaal twee jaar na het laatste contact over de klacht.
- Je bent niet wettelijk of contractueel verplicht om je persoonsgegevens aan ons te geven. Zonder toestemming van degene waarover de klacht gaat kunnen wij alleen algemene informatie geven. Bemiddeling door de ombudsman of een bindend advies van de geschillencommissie is dan niet mogelijk.
- Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming.
- De persoonsgegevens die u verstuurt via het portal worden beveiligd verstuurd. Personen die werken voor SKGZ hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. We beschermen je persoonsgegevens met verschillende beveiligingsmaatregelen. Zo kan niet zomaar iemand bij je gegevens.

(ii) Klanttevredenheidsonderzoek

SKGZ wil consumenten zo goed mogelijk helpen. Daarom horen we graag wat je vindt van onze behandeling van jouw klacht over de ziektekostenverzekeraar. Na de behandeling van jouw klacht vragen wij je om een vragenlijst in te vullen. De uitnodiging daarvoor ontvang je via e-mail.

We gebruiken hiervoor het platform LimeSurvey. Dit is een open source platform voor het maken van vragenlijsten.

Om welke gegevens gaat het?

Voor het versturen van de uitnodiging verwerken we jouw e-mailadres.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

We verzamelen klantervaringen om onze dienstverlening te verbeteren.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

SKGZ-medewerkers die het onderzoek uitvoeren en de externe webbeheerder.

Wat nog meer belangrijk is

- Je bent niet wettelijk of contractueel verplicht om je persoonsgegevens aan ons te geven. Maar zonder jouw gegevens kunnen wij je geen vragenlijst toesturen.
- Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming.

Wil je geen vragenlijst ontvangen? Stuur dan een e-mail naar privacy@SKGZ.nl.

(iii) Chat

Je kunt SKGZ bereiken per chat. Hiervoor verwerken wij jouw persoonsgegevens.

Om welke gegevens gaat het?

Je naam, jouw inhoudelijke vraag en de andere informatie die je zelf in de chat aan ons geeft. Ook verwerken wij je dossiernummer en/of e-mailadres.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

We beantwoorden daarmee de vraag die je ons stelt via de chat.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

SKGZ-medewerker(s) die jouw vraag via de chat beantwoorden. In de [privacyverklaring van LiveChat](#) lees je wat dit bedrijf doet met jouw gegevens.

Wat nog meer belangrijk is

- *We bewaren je gegevens 13 maanden.*
- *Je bent niet wettelijk of contractueel verplicht om je persoonsgegevens aan ons te geven. Zonder je gegevens kunnen wij je vraag misschien niet goed beantwoorden.*
- *Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming.*

Wij adviseren je dringend om geen gezondheidsgegevens met ons te delen via de chat! Heb je een vraag waarbij het gaat over je gezondheidsgegevens? Bel ons dan op 088 900 6 900. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur.

(iv) Deelname aan trainingen en bijeenkomsten

SKGZ organiseert trainingen en bijeenkomsten, live en online. Als je hieraan wilt deelnemen verwerken wij je persoonsgegevens.

Om welke gegevens gaat het?

Je naam en e-mailadres. En ook de naam van de organisatie waarvoor je werkt en in welke functie.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

Je naam en e-mailadres gebruiken we om je een link toe te sturen, waarmee je kunt deelnemen aan de online training of bijeenkomst. Met de naam van je organisatie en je functie, kunnen wij gebruiken om de inhoud van de training of bijeenkomst af te stemmen op de deelnemers. Tot slot gebruiken we je persoonsgegevens voor het sturen van een enquête. Zo kunnen we onze trainingen en bijeenkomsten steeds beter maken.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

Degenen die vanuit SKGZ de training of bijeenkomst organiseren.

Wat nog meer belangrijk is.

- We verwijderen je persoonsgegevens nadat we de enquête hebben afgesloten. We bewaren je gegevens wel, als je ons het laten weten op de hoogte te willen worden gehouden van nieuwe trainingen of bijeenkomsten. We verwijderen je persoonsgegevens als je daarom vraagt.
- Je bent niet wettelijk of contractueel verplicht om je gegevens aan ons te geven. Zonder de persoonsgegevens kunnen wij je echter niet benaderen.
- Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming.

(v) Relatiebestand SKGZ

SKGZ onderhoudt contact met haar (zakelijke) relaties. Hiervoor verwerken we de persoonsgegevens van deze relaties in Vobesoft.

Om welke gegevens gaat het?

Je naam, functie, e-mailadres en telefoonnummer. Ook verwerken we de naam, contactgegevens en adresgegevens van het bedrijf waar je werkt.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

SKGZ bouwt hiermee haar relatiebestand op. Doel is de relatie met jou te onderhouden.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

SKGZ-medewerkers die de contactgegevens nodig hebben voor het onderhouden van (zakelijke) relaties.

Wat nog meer belangrijk is

- We bewaren je gegevens zolang de relatie duurt. We verwijderen je gegevens als je daarom vraagt.
- Je bent *niet* wettelijk of contractueel verplicht om je persoonsgegevens aan ons te geven. Zonder je gegevens kunnen wij echter geen contact met je onderhouden.
- Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er *geen* sprake van geautomatiseerde besluitvorming.

(vi) Social media

SKGZ heeft een account op Twitter en op LinkedIn. Lees de privacyverklaringen op [Twitter](#) en [LinkedIn](#) om te weten hoe deze bedrijven jouw persoonsgegevens verwerken.

SKGZ heeft een Hootsuite-account om te meten wat gebruikers van social media bespreken over zorgonderwerpen of SKGZ. We gebruiken Hootsuite ook voor het inplannen van onze berichten op social media. In de [privacyverklaring van Hootsuite](#) lees je wat dit bedrijf doet met jouw gegevens. Hootsuite is gevestigd in Canada. Canada is door de [Europese Commissie aangewezen](#) als land met voldoende privacybescherming.

Wij adviseren je dringend om geen persoonlijke informatie met ons te delen via Twitter en LinkedIn! Heb je een vraag over een probleem tussen jou en je zorgverzekeraar? Bel ons dan op 088 900 6 900. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur

(vii) Cookies

We gebruiken cookies van Google Analytics om te onderzoeken hoe mensen de SKGZ-website gebruiken. Daardoor kunnen we deze website steeds iets beter maken. Bijvoorbeeld door meer gebruiksgemak te bieden of aanvullende informatie toe te voegen.

We zorgen ervoor dat de cookies minimale gevolgen hebben voor de privacy van onze websitebezoekers. Dat doen we door de handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens te volgen. Het gaat om de *Handleiding privacvriendelijk instellen* van Google Analytics uit augustus 2018.

In onderstaand overzicht staan alle cookies die tijdens een bezoek aan SKGZ.nl op je computer kunnen worden geplaatst. Je ziet ook welke informatie wij daarmee bijhouden en hoe lang we de cookies bewaren.

Naam	Doel	Geldigheid
PHPSESSID	Interne sessies opslaan	Verloopt direct na het verlaten van de website
_ga	Bijhouden van bezoekersstatistieken	2 jaar
_gat	Bijhouden van bezoekersstatistieken	10 minuten

Als je SKGZ-website gebruikt, geef je toestemming voor het plaatsen van de cookies en het verwerken daarvan door Google. Je kunt de cookies weigeren. Misschien kun je dan niet alle mogelijkheden van onze websites benutten.

(viii) Nieuwsbrief

We publiceren de uitspraken van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. Dat doen we ongeveer iedere twee weken en anoniem, dus zonder namen van personen. Wil je daar automatisch bericht van krijgen? Dan kun je je aanmelden voor onze nieuwsbrief. Daarvoor verwerken wij je persoonsgegevens. Je kunt de toestemming voor het toesturen van de uitspraken-nieuwsbrief altijd intrekken. We verwijderen dan je gegevens uit ons verzendbestand.

Om welke gegevens gaat het?

Je naam en e-mailadres.

Welk doel hebben we met het verwerken van deze persoonsgegevens?

We verwerken je gegevens om je op de hoogte te houden van uitspraken door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen.

Wie ontvangen jouw persoonsgegevens?

De externe webbeheerder en SKGZ-medewerkers die de uitspraken-nieuwsbrief verzorgen verwerken je persoonsgegevens.

Wat nog meer belangrijk is

- We bewaren je gegevens zolang je staat ingeschreven voor de nieuwsbrief. We verwijderen je gegevens als je je uitschrijft voor de uitspraken-nieuwsbrief.
- Je bent *niet* wettelijk of contractueel verplicht om je naam en e-mailadres aan ons te geven. Maar zonder die gegevens kunnen we je geen uitspraken-nieuwsbrief toesturen.
- Bij de verwerking van je persoonsgegevens is er *geen* sprake van geautomatiseerde besluitvorming.

Bedrijfsvoering en dienstverlening

SKGZ kan voor IT-diensten gebruikmaken van externe partijen. Met deze partijen sluiten wij een overeenkomst waarin wordt vastgelegd hoe ze jouw gegevens zorgvuldig verwerken.

SKGZ verstrekt in principe geen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

Als dat toch noodzakelijk is, nemen we passende maatregelen om jouw gegevens te beschermen.

Beveiliging van persoonsgegevens

SKGZ neemt technische en organisatorische maatregelen om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Onze medewerkers en commissieleden hebben alleen toegang tot jouw gegevens als dat nodig is voor hun werk en zij zijn gebonden aan geheimhouding.

Jouw privacy rechten

Je hebt, op grond van de AVG, verschillende rechten met betrekking tot jouw persoonsgegevens:

- **Inzage en correctie:** Je kunt opvragen welke gegevens wij van jou verwerken en laten corrigeren als ze onjuist zijn.
- **Verwijdering:** In sommige gevallen heb je het recht om jouw gegevens te laten verwijderen, bijvoorbeeld als ze niet meer nodig zijn.
- **Beperking van verwerking:** Je kunt vragen om verwerking te beperken, bijvoorbeeld als je twijfelt aan de juistheid van de gegevens.
- **Bezwaar:** Je kunt bezwaar maken tegen verwerking, bijvoorbeeld als je vindt dat wij jouw gegevens onterecht verwerken.
- **Dataportabiliteit:** Je kunt een kopie opvragen van jouw gegevens om deze over te dragen naar een andere organisatie.

Verzoeken kun je sturen naar:

SKGZ, Postbus 291, 3700 AG Zeist

Of per e-mail: info@SKGZ.nl

Wij reageren binnen vier weken op jouw verzoek. Soms vragen we aanvullende gegevens om je identiteit te verifiëren.

Toezicht

SKGZ heeft een Functionaris voor gegevensbescherming (FG). De FG controleert of we binnen onze organisatie op de juiste manier omgaan met persoonsgegevens. Heb je een vraag voor de FG? Stuur dan een e-mailbericht naar fg@SKGZ.nl.

Klachten

Ben je ontevreden over hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Datalek melden

Heb je een (mogelijk) datalek geconstateerd? Neem dan direct contact met ons op via info@SKGZ.nl of bel ons op 088 - 900 6 900. Wij hebben procedures om dergelijke meldingen zorgvuldig en in overeenstemming met de AVG af te handelen.

Wijzigingen

Deze privacyverklaring kan worden aangepast. De laatste update was op **[datum invullen]**.

Tot slot

Heb je vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring? Neem dan contact met ons op via info@SKGZ.nl of bel 088 - 900 6 900.

Begrippen

Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, locatiegegevens, een identificatienummer, een online identificator of van één of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (*artikel 4 onder 1 AVG*).

Verwerking van persoonsgegevens

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (*artikel 4 onder 2 AVG*).

Verwerkingsverantwoordelijke

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen (*artikel 4 onder 7 AVG*).

In dit geval is de verwerkingsverantwoordelijke SKGZ.

Verwerker

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt (*artikel 4 onder 8 AVG*).