

Privacyverklaring SCAG

16 september 2025



SCAG – Hoe wij omgaan met uw gegevens

Wij vinden uw privacy belangrijk. Daarom leggen we graag kort en duidelijk uit wat we met uw persoonsgegevens doen. Wij respecteren uw privacy volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Doeleinde verwerken en gebruiken van persoonsgegevens

De SCAG mag op grond van de AVG alleen gegevens die tot personen herleidbaar zijn (persoonsgegevens) bewaren voor zover dit is vereist voor het doel van de werkzaamheden van de SCAG, namelijk de klachtbehandeling en klachtafhandeling door een klachtenfunctionaris alsmede voor eventueel mogelijke vervolgtrajecten, voor zover noodzakelijk. In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de SCAG geëigend om informatie te verzamelen en vast te leggen. Dit geldt onder andere voor de Geschillencommissie complementaire Gezondheidszorg (GCG) voor informatie en/of facturering. Ook mag de SCAG in het kader van kwaliteitsdoeleinden deze gegevens verwerken.

Verwerkingsverantwoordelijke

Deze privacyverklaring wordt gebruikt door de SCAG, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66030471

Verwerken persoonsgegevens

Indien een overeenkomst tot dienstverlening tot stand komt, dan zullen wij over meer persoonsgegevens beschikken dan enkel contactgegevens. Uw gegevens verkrijgen wij via de beroepsvereniging waar een zorgaanbieder is aangesloten. U verstrekt deze gegevens zelf via het aanmeldformulier voor een klacht, of u laat zich hierin vertegenwoordigen. Wij gebruiken deze persoonsgegevens enkel in het kader van de met u overeengekomen dienstverlening en verzamelen alleen die gegevens die wij in dat verband nodig achten. Zonder uw toestemming delen wij uw gegevens niet met derden, tenzij daar een andere grondslag in de zin van de AVG is zoals een wettelijke verplichting.

Welke gegevens we verzamelen

We bewaren alleen gegevens die nodig zijn om u goed van dienst te zijn in het kader van uw klachtafhandeling.

Voor de **zorgafnemer** (klager) betreft dit de volgende gegevens:

- Uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres
- Gegevens die u zelf aan ons geeft via telefoon, e-mail of onze website
- Informatie betrekking hebbend op klachten of geschillen
- Technische gegevens als uw IP-adres en browser bij gebruik van onze website

Voor de **zorgaanbieder** (beklaagde) betreft dit de volgende gegevens:

- Idem als bij de zorgafnemer
- Uw registratienummer bij de SCAG en IBAN
- Bij het VIM-register: uw incidentmeldingen, altijd 100% anoniem en in het kader van preventiedoeleinden

Voor de **klachtenfunctionaris** van de SCAG betreft dit:

- Uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres
- Informatie betrekking hebbend op klachten of geschillen
- Technische gegevens als uw IP-adres en browser bij gebruik van onze website
- Informatie betrekking hebbend die noodzakelijk zijn voor het aangaan van een OVO

Waarom we uw gegevens gebruiken

- Om uw registratie te verwerken en onze diensten te leveren in het belang van uw klachtafwikkeling
- Om contact met u te houden en vragen te beantwoorden die betrekking hebben op uw klachtafwikkeling
- Voor statistiek. Hierbij worden de gegevens anoniem en daarmee niet herleidbaar tot uw klachtafwikkeling gebruikt

Met wie we gegevens delen

We delen uw gegevens alleen als dat echt nodig is:

- Met de coördinator klachtenfunctionarissen
- De klachtenfunctionaris die betrokken is bij uw klacht
- Geschillencommissie of OKJ
- Met samenwerkingspartners die betrokken zijn bij de SCAG, zodat zij hun diensten aan u kunnen leveren, denkend aan ICT en administratiekantoor, waar verwerkingsovereenkomsten mee zijn afgesloten

Hoe we uw gegevens beschermen

- We beveiligen onze systemen goed en controleren die regelmatig
- We bewaren uw gegevens niet langer dan nodig. Gegevens betreffende een klachtafhandeling worden 5 jaar bewaard, soms bewaren we gegevens langer, bijvoorbeeld bij een klacht of juridische procedure die tegen de SCAG is gericht
- Bij het uitwisselen van gegevens via onze websites ziet u - afhankelijk van de gebruikte browser - een klein symbool van een sleutel of een slot. Zo weet u dat er verbinding is met een beveiligde SCAG-server. Deze versleuteling beschermt gevoelige gegevens, zoals wachtwoorden en bankgegevens, tegen hackers en andere onbevoegde partijen.
- Al onze medewerkers zijn verplicht om uw gegevens geheim te houden op grond van de met hen gesloten (arbeids)overeenkomst of overeenkomst van opdracht (OVO). Dit geldt ook voor de coördinator klachtenfunctionarissen.
- Geanonimiseerde persoonsgegevens gebruiken we na afloop van de klachtprocedure alleen voor historische, statistische en/of preventiedoeleinden. Deze gegevens zijn niet te herleiden tot individuele personen

Uw rechten

U mag altijd:

- Uw gegevens bekijken of uw persoonsgegevens laten aanpassen
- Vragen om verwijdering van uw persoonsgegevens
- Bezwaar maken tegen bepaald gebruik van uw persoonsgegevens
- Uw gegevens laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke
- Vragen om uitleg bij automatische beslissingen

Neem hiervoor contact op via info@scag.nl of bel **085-902 28 63**

Let op bij externe links

Op onze website kunnen links staan naar andere sites of sociale media. Daar gelden hun eigen privacyregels, die kunnen afwijken van de SCAG regels.

Wijzigingen

We passen deze privacyverklaring soms aan. De nieuwste versie staat altijd op onze website.