



Klachtenregeling AVG

Fier

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begripsbepalingen	3
3. Indienen van een klacht	3
4. Beoordeling van de klacht	4
5. Ontvankelijkheid	4
6. Termijnen	4
7. Besluitvorming.....	5
8. Bewaartermijn.....	5
9. Beroep.....	5
10. Kosten	5
11. Bekendmaking klachtenregeling.....	5
12. Jaarverslag.....	5
13. Evaluatie en bijstelling	5
14. Naam- en adresgegevens Functionaris Gegevensbescherming.....	6

1. Inleiding

Deze klachtenregeling van Fier is bestemd voor iedereen waarvan Fier persoonsgegevens verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten die gaan over hoe Fier als organisatie en als verwerkingsverantwoordelijke omgaat met haar verplichtingen op de grond van de AVG. Voor zorginhoudelijke klachten is het *Klachtenreglement Zorgverlening Fier* van toepassing. Voor klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van Fier, waarbij geen sprake is van zorg, is het *Klachtenreglement Dienstverlening Fier* van toepassing.

2. Begripsbepalingen

1. **Algemene Verordening Gegevensbescherming:** Europees wetgevend kader waarin de belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd (in deze Klachtenregeling aangeduid als 'AVG').
2. **Persoonsgegevens:** alle informatie die gaat over een natuurlijke persoon of te herleiden zijn naar een natuurlijke persoon.
3. **Betrokkene:** degene waarvan persoonsgegevens zijn of worden verwerkt.
4. **Verwerking van persoonsgegevens:** iedere handeling met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of een andere vorm ter beschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.
5. **Verwerkingsverantwoordelijke:** de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zijnde de Raad van Bestuur van Fier.
6. **Raad van Bestuur:** degene(n) die door de Raad van Toezicht van Fier is/zijn aangesteld als lid van de Raad van Bestuur en belast zijn met de dagelijkse leiding van Fier.
7. **Fier:** Stichting Fier, statutair gevestigd in Leeuwarden (van de stichting maken tevens het Centrum Kinderhandel en Mensenhandel en het Landelijk Steunpunt Extremisme onderdeel uit).
8. **Klacht:** een door (of namens) een betrokkene schriftelijke uiting van ongenoegen over de uitvoering van de AVG door Fier.
9. **Klager:** de indiener van een klacht, in persoon dan wel door een door klager schriftelijk gemachtigde.
10. **Functionaris Gegevensbescherming** de persoon die door Fier is aangewezen om te informeren en adviseren over, en het toezicht houden op, de toepassing en naleving van de AVG (en andere gegevensbeschermingsbepalingen).

3. Indienen van een klacht

1. Bevoegd tot het indienen van een Klacht bij de Functionaris Gegevensbescherming zijn:
 - a. De betrokkene (zoals (oud) cliënt, medewerker, vrijwilliger, stagiair etc.);
 - b. De gezaghebbende ouders of wettelijke vertegenwoordigers van een betrokkene (waarbij geldt dat vanaf de leeftijd van 16 jaar er schriftelijke toestemming van de minderjarige nodig is);
 - c. De pleegouder van betrokkene die daartoe een pleegcontract als bedoeld in artikel 5.2 lid 1 Jeugdwet heeft gesloten met een pleegzorgaanbieder;
 - d. Een door betrokkene gemachtigde vertegenwoordiger.
2. **Machtiging**

Om een klacht die niet door de betrokkene zelf wordt ingediend te kunnen behandelen is het nodig dat de Functionaris Gegevensbescherming beschikt over:

 - a. Een (eventueel door Fier verstrekt) door betrokkene ondertekend machtigingsformulier van maximaal één (1) maand oud, waaruit blijkt dat de betrokkene de gemachtigde machtigt om namens hem of haar op te treden tijdens de behandeling van de privacyklacht;
 - b. Een telefoonnummer waarop de betrokkene te bereiken is, zodat de Functionaris Gegevensbescherming de machtiging zo nodig kan controleren.

3. Een klacht dient schriftelijk bij de Functionaris Gegevensbescherming ingediend te worden alvorens deze in behandeling kan worden genomen. Dit kan per post ter attentie van: Functionaris Gegevensbescherming Fier, postbus 1087, 8900 CB Leeuwarden of per e-mail via FG@fier.nl.
4. De schriftelijke klacht dient in ieder geval te vermelden:
 - a. de voorna(a)m(en), achternaam en de geboortedatum van de betrokkene;
 - b. indien de klacht per post wordt toegezonden; de adresgegevens en handtekening van betrokkene;
 - c. waarover geklaagd wordt;
 - d. een korte, duidelijke omschrijving van de klacht;
 - e. indien van toepassing omvat de klacht een beschrijving van de acties die al zijn genomen om tot een oplossing te komen;
 - f. datgene wat verwacht wordt van de Functionaris Gegevensbescherming.
5. De ontvangst van de klacht wordt door de Functionaris Gegevensbescherming bevestigd aan de Klager door middel van een ontvangstbevestiging.

4. Beoordeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht vindt er een beoordeling plaats of de klacht volledig is. Indien er aanvullende informatie nodig is, verzoekt de Functionaris Gegevensbescherming de Klager om de aanvullende informatie binnen een termijn van 7 dagen te verstrekken.

5. Ontvankelijkheid

1. De Functionaris Gegevensbescherming beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Alleen klachten die betrekking hebben op hoe Fier omgaat met haar verplichtingen op grond van de AVG en die voldoen aan de in artikel 3 van dit klachtenreglement genoemde vereisten worden in behandeling genomen. Niet in behandeling worden genomen:
 - a. een eis tot schadevergoeding;
 - b. een onvolledige klacht waarbij de Klager niet binnen 7 dagen de aanvullende informatie heeft verstrekt nadat de Functionaris Gegevensbescherming hier schriftelijk om heeft gevraagd;
 - c. een anonieme klacht.
2. Bij niet-ontvankelijkheid van de klacht wordt klager daarover door de Functionaris Gegevensbescherming geïnformeerd.
3. Indien gehoor is gegeven aan een verzoek tot gegevenswissing, kan dit gevolgen hebben voor de ontvankelijkheid van de klacht. De Functionaris Gegevensbescherming moet op grond van artikel 7 een onderzoek kunnen doen op basis van de aanwezige persoonsgegevens.
4. Indien er gelijktijdig een verzoek tot gegevenswissing is ingediend, zal, in overleg met betrokkene, eventuele uitvoering van dit verzoek opgeschort worden tot na besluitvorming over de klacht.

6. Termijnen

1. De Functionaris Gegevensbescherming neemt binnen één (1) maand na ontvangst van de klacht een beslissing of de verwerking van persoonsgegevens van Klager in strijd is met de wet- en regelgeving en/of het Privacyreglement van Fier.
2. De in lid 1 genoemde termijn kan met twee maanden worden verlengd als het toedrachtsonderzoek meer tijd vergt, de klacht complex is of als sprake is van een veelheid aan verzoeken. De Klager wordt in dit geval binnen één (1) maand na ontvangst van de klacht over de verlenging geïnformeerd.

7. Besluitvorming

1. Als een klacht ontvankelijk is stelt de Functionaris Gegevensbescherming een nader onderzoek in. De Functionaris Gegevensbescherming kan daarbij stukken/documenten/correspondentie onderzoeken, medewerkers horen en, indien nodig voor het onderzoek, contact opnemen met Klager.
2. De Functionaris Gegevensbescherming neemt na afronding van het onderzoek per klachtonderdeel gemotiveerd één van de volgende beslissingen :
 - a. het klachtonderdeel is ongegrond; of:
 - b. het klachtonderdeel is geheel of gedeeltelijk gegrond.
3. Het verrichte onderzoek en de onderzoeksresultaten worden vastgelegd in een rapportage. Deze rapportage maakt onderdeel uit van de beslissing die zowel naar de Klager als – indien van toepassing – de verantwoordelijke manager(s) en de Raad van Bestuur wordt verstuurd.
4. De Functionaris Gegevensbescherming schrijft na afhandeling van de klacht een signalering, inclusief een verbeterplan conform de procedure van Fier. Deze wordt ter kennisgeving doorgezet naar – indien van toepassing– de verantwoordelijke manager(s) en de Raad van Bestuur.

8. Bewaartermijn

Het dossier van de klachtbehandeling wordt na het verstrekken van de in artikel 7.3. bedoelde beslissing vijf jaar bewaard.

9. Beroep

Indien een klacht wordt afgewezen zal dat met inachtneming van de hiervoor genoemde termijnen aan Klager kenbaar worden gemaakt. Daarbij zal tevens worden aangegeven waarom de klacht is afgewezen. In een dergelijk geval heeft Klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Kosten

Aan de Klager wordt ten aanzien van de behandeling van zijn of haar klacht door Fier geen kosten in rekening gebracht. Op dit uitgangspunt kan een uitzondering worden gemaakt als sprake is van kennelijk ongegronde of buitensporige verzoeken en/of klachten. In dat geval kan een redelijke vergoeding worden aangerekend in verband met administratieve kosten.

11. Bekendmaking klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling wordt op het intranet van Fier gepubliceerd.
2. Daarnaast is deze Klachtenregeling voor alle betrokkenen te raadplegen en te downloaden op de website van Fier: www.fier.nl.

12. Jaarverslag

De Functionaris Gegevensbescherming brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur over de klachten, de wijze van afhandeling, eventuele aanbevelingen en de verbetermaatregelen.

13. Evaluatie en bijstelling

Deze klachtenregeling wordt ten minste eenmaal per vier (4) jaar, of zoveel vaker als de Raad van Bestuur dit wenselijk oordeelt, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De laatste versie van deze klachtenregeling wordt steeds op het intranet en de website van Fier gepubliceerd.

14. Naam- en adresgegevens Functionaris Gegevensbescherming

P.a. Fier
Postbus 1087
8900 CB Leeuwarden
E: FG@fier.nl