



## Privacybeleid

Wij hechten grote waarde aan het omgaan met uw persoonsgegevens. Hier informeren wij u hoe wij daarmee omgaan en wat uw rechten zijn.

### Wie wij zijn

De Geschillencommissie faciliteert de klacht- en geschiloplossing van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB). Wij zijn gevestigd aan de Bordewijklaan 46,2596 XR in Den Haag.

De Geschillencommissie faciliteert de volgende websites:

<https://www.degeschillencommissie.nl>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>

Als u opmerkingen, vragen of verzoeken heeft met betrekking tot het privacybeleid, dan kunt u contact ons opnemen via onderstaande contactgegevens:

Post: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 - 310 53 10 (van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur t/m 17.00 uur)

E-mail: [privacy@degeschillencommissie.nl](mailto:privacy@degeschillencommissie.nl)

### Privacybeleid De Geschillencommissie

Deze privacyverklaring is bedoeld om u informatie te verschaffen over hoe uw persoonlijke gegevens worden verzameld en verwerkt als u:

- betrokken bent bij een klacht en/of geschil die bij ons in behandeling is (geweest);
- als ondernemer, rechtstreeks of via uw lidmaatschap van een brancheorganisatie, bij ons bent of was aangesloten voor klachtafhandeling en/of geschilbeslechting;
- informatie en/of advies aan ons vraagt;
- een klacht over onze dienstverlening heeft;
- een van onze websites bezoekt;

Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Wij houden ons in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt en daarmee verenigbare doelen. Deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze Privacyverklaring;
- verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt of daarvoor een wettelijke plicht bestaat;
- op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

## Verkrijgen persoonsgegevens

Wij verkrijgen uw persoonsgegevens:

- van u zelf of uw vertegenwoordiger;
- van uw brancheorganisatie, als u als ondernemer via het lidmaatschap van deze brancheorganisatie bij ons bent aangesloten;
- van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) in het kader van de wettelijk verplichte aansluiting van houders in de kinderopvangsector.

## De grondslag van de verwerking van uw persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens omdat:

- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de klacht- en/of geschiloplossing; of
- u daarvoor toestemming heeft gegeven in geval het gaat om medische gegevens; of
- wij een gerechtvaardigd belang hebben om onze dienstverlening via onze websites te monitoren en te verbeteren.

## Gebruik van uw persoonsgegevens

De volgende persoonsgegevens kunnen door ons worden verwerkt:

*In het kader van de klacht- en/of geschiloplossing*

<i>Persoonsgegevens</i>	<i>Doeleinden</i>
Naam Adres, postcode en woonplaats Geslacht Telefoonnummer E-mailadres  Dit kunnen ook de gegevens van een contactpersoon van een bedrijf zijn of de gegevens van een gemachtigde van een partij.	1) Om te communiceren met de betrokkenen;  en  2) Om de overeenkomst tot het oplossen van de klacht en/of het geschil uit te kunnen voeren;  en  3) Klanttevredenheidsonderzoeken
Persoonsgegevens in documenten die een partij heeft opgestuurd in het kader van de klacht- en /of geschiloplossing	Om de overeenkomst tot het oplossen van de klacht en/of het geschil uit te kunnen voeren.
Medische gegevens	Om de klacht- en/of geschiloplossing in de zorgsector uit te kunnen voeren. Van deze gegevens kan alleen gebruik gemaakt worden als daarvoor toestemming is gegeven door de betrokken cliënt. Deze toestemming kan altijd worden ingetrokken. Dat kan eventueel wel gevolgen hebben voor de afhandeling van uw klacht en/of geschil.
Betaalgegevens	Om het noodzakelijke betalingsverkeer te kunnen uitvoeren.
Indien u online toegang heeft tot uw dossier:	Om het inloggen in het digitale dossier door de bevoegde persoon mogelijk te maken.

Inloggegevens	Om misbruik door onbevoegden te voorkomen.
Indien u online toegang heeft tot uw dossier:  IP-adres Cookies	Om onze websites te monitoren en te verbeteren. Zie ook hieronder.

*In het kader van de aansluiting als ondernemer bij een geschillencommissie en/of klachtenloket*

<i>Persoonsgegevens</i>	<i>Doeleinden</i>
Naam ondernemer Naam contactpersoon Adres, postcode en woonplaats Geslacht contactpersoon Telefoonnummer (contactpersoon) E-mailadres (contactpersoon)	1) Om te communiceren met de ondernemer;  en  2) Om de overeenkomst tot aansluiting bij een geschillencommissie en/of klachtenloket uit kunnen voeren.  en  3) Klanttevredenheidsonderzoeken
Betaalgegevens	Om het noodzakelijke betalingsverkeer te kunnen uitvoeren.
Inloggegevens	Om het inloggen in de digitale registratie door de bevoegde persoon mogelijk te maken.  Om misbruik door onbevoegden te voorkomen.
IP-adres Cookies	Om onze websites te monitoren en te verbeteren. Zie ook hieronder.

*In het kader van een informatie- en/of adviesaanvraag*

<i>Persoonsgegevens</i>	<i>Doeleinden</i>
Naam Adres, postcode en woonplaats Geslacht Telefoonnummer E-mailadres	1) Om de informatie- en/of adviesaanvraag af te kunnen handelen.  en  2) Klanttevredenheidsonderzoeken
Indien de aanvraag via een van onze websites is ingediend:  IP-adres Cookies	Om onze websites te monitoren en te verbeteren. Zie ook hieronder.

### *In het kader van een klacht over onze dienstverlening*

<i>Persoonsgegevens</i>	<i>Doeleinden</i>
Naam Adres, postcode en woonplaats Geslacht Telefoonnummer E-mailadres	1) Om de klacht over onze dienstverlening af te kunnen handelen.  en  2) Klanttevredenheidsonderzoeken
Indien de klacht is ingediend via een van onze websites:  IP-adres Cookies	Om onze websites te monitoren en te verbeteren. Zie ook hieronder.

*In het kader van een bezoek aan een van onze websites (zonder in te loggen in het digitale dossier en/of de digitale registratie. Zie daarvoor hierboven.)*

<i>Persoonsgegevens</i>	<i>Doeleinden</i>
IP-adres Cookies	Om onze websites te monitoren en te verbeteren. Zie ook hieronder.

### *Cookies en andere online technologieën*

Wij kunnen cookies en andere technologieën gebruiken om informatie over uw websitebezoek en klikgedrag op onze websites te verzamelen. Uw IP-adres van uw computer kan eveneens geregistreerd worden. Deze gegevens kunnen worden gebruikt voor statistische analyses. Raadpleeg ons [Cookiebeleid](#) voor meer informatie over ons gebruik van cookies.

### *Verstrekken van persoonsgegevens aan derden*

Wij delen uw persoonsgegevens niet met derden voor commerciële doeleinden.

In het kader van een klachtafhandeling bij het Klachtenloket Kinderopvang of het Klachtenloket Zorg worden uw persoonsgegevens zo nodig verstrekt aan de wederpartij. Voor zover dat aan de orde is ontvangt ook de klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg of een mediator die bij het Klachtenloket Kinderopvang is aangesloten uw gegevens.

In het kader van een geschilbeslechting bij een geschillencommissie worden uw persoonsgegevens verstrekt aan de andere partij in het geschil, de leden van de geschillencommissie, de eventuele secretaris van de geschillencommissie en de eventueel door de geschillencommissie ingeschakelde deskundige. Ook de brancheorganisatie die de geschillencommissie heeft ingesteld kan gegevens van ons ontvangen, bijvoorbeeld in het kader van de nakomingsgarantie die zij verstrekken. Een aan de geschillencommissie deelnemende consumentenorganisatie kan uitspraken van de geschillencommissie in niet-geanonimiseerde vorm van ons ontvangen.

In het kader van de wettelijk verplichte aansluiting van ouders in de kinderopvangsector kunnen er gegevens worden verstrekt aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

## *Ondersteuning bedrijfsvoering*

Wij maken gebruik van verschillende bedrijven die onze bedrijfsvoering op technologisch gebied ondersteunen. Deze bedrijven zijn in het kader van hun dienstverlening aan ons in meer of minder mate in staat kennis te nemen van uw persoonsgegevens. Met deze bedrijven hebben wij een overeenkomst gesloten over de omgang met en de beveiliging van uw persoonsgegevens. Daaraan staat onder meer dat zij geen gebruik mogen maken van uw persoonsgegevens voor eigen doeleinden.

### *(Wetenschappelijk) onderzoek*

In het kader van (wetenschappelijk) onderzoek verlenen wij onderzoekers toegang tot dossiers en/of uitspraken van de geschillencommissie, waardoor zij mogelijk kennis kunnen nemen van uw persoonsgegevens. Deze toegang wordt alleen verleend als de onderzoekers een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Een onderzoek als hier bedoeld omvat ook een onderzoek door of in opdracht van de overheid in het kader van een subsidieverlening.

Aan andere derden zullen wij uw persoonsgegevens niet verstrekken, tenzij daarvoor een wettelijke plicht bestaat.

### Hoe lang worden uw persoonlijke gegevens bewaard

Wij houden uw gegevens bij zolang als nodig is voor doeleinden zoals die hierboven zijn beschreven en daarna voor zo lang als nodig is om ondersteuning te bieden voor rapportages en analyses ten behoeve van onze bedrijfsvoering of voor zolang daartoe een wettelijke plicht bestaat.

### Uw rechten

U heeft het recht ons te verzoeken om inzage te verlenen in uw persoonsgegevens. Daarnaast heeft u het recht om te verzoeken om deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te beperken of te verwijderen. U heeft ook het recht uw persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen. Voor zover sprake is van het verwerken van uw persoonsgegevens op grond van een gerechtvaardigd belang, heeft u het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking. Indien voor de verwerking van gegevens uw instemming nodig is, kan uw instemming ten alle tijde worden ingetrokken.

Wilt u van een van deze rechten uitoefenen, dan kunt u contact opnemen met:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070 - 310 53 10  
E-mail: [privacy@degeschillencommissie.nl](mailto:privacy@degeschillencommissie.nl)

Om misbruik te voorkomen vragen wij u bij een verzoek u adequaat te identificeren, door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet niet om op de kopie de BSN en de pasfoto af te schermen. U kunt hier bijvoorbeeld de 'KopieID' app voor gebruiken.

We proberen binnen een maand op alle legitieme verzoeken te reageren. Wanneer het langer duurt dan een maand, zullen wij u dat laten weten en u op de hoogte houden.

### Beveiligen en bewaren

Wij hebben gepaste veiligheidsmaatregelen getroffen om te voorkomen dat persoonlijke informatie per ongeluk verloren gaat, of op een ongeoorloofde manier wordt gebruikt of bekeken. Wij zorgen er voor dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot de gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden. Degenen die uw informatie verwerken, doen dit alleen op een toegestane manier en zijn onderworpen aan een geheimhoudingsplicht.

Wij beschikken eveneens over passende procedures in geval van een (vermoeden van) inbreuk op de gegevensbeveiliging. Wij zullen u op de hoogte brengen in geval van een (vermoeden van) inbreuk in verband met uw persoonsgegevens, wanneer het waarschijnlijk is dat deze inbreuk een hoog risico inhoudt voor uw rechten en vrijheden. Ook de toezichhoudende autoriteit(en) zullen wij hierover informeren wanneer dat wettelijk verplicht is.

#### Hoe te klagen

We hopen dat we elke vraag of bezorgdheid over ons gebruik van uw informatie kunnen oplossen. Als u niet tevreden bent met de manier waarop wij uw persoonlijke gegevens beheren, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring van tijd tot tijd aan te passen. Vanzelfsprekend blijven we daarbij binnen de grenzen van de privacyregelgeving. Wijzigingen zullen op onze websites worden gepubliceerd.

#### Inwerkingtreding

Deze privacyverklaring is in werking getreden op 24 mei 2018.