

# Klachtenreglement Privacy

## Over Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling (hierna Perspectief) begeleidt contact tussen direct betrokkenen van delicten, (verkeers)ongevallen en andere ingrijpende gebeurtenissen. Doel hiervan is om voor alle partijen bij te dragen aan emotioneel herstel van deze gebeurtenis.

## Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Perspectief:** Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3561 PE) Utrecht aan het adres Pallas Athenedreef 27.
- **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- **Verwerking van persoonsgegevens:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- **Privacyreglement Perspectief:** reglement met bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens van betrokkenen door Perspectief.
- **Verantwoordelijke:** degene die voor de verwerking van de persoonsgegevens het doel en de middelen vaststelt.
- **Betrokkene:** degene op wie een persoonsgegeven, verwerkt door Perspectief, betrekking heeft.
- **Klager:** een betrokkene, of diens wettelijk vertegenwoordiger, die een klacht indient over de (wijze van) verwerking van zijn/haar persoonsgegevens in relatie tot wet- en regelgeving of over de naleving van de bepalingen in het privacyreglement.
- **Beklaagde:** Perspectief.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** degene die in de plaats van betrokkene een klacht kan indienen, in het geval dat betrokkene minderjarig is en de leeftijd van zestien jaren nog niet heeft bereikt of onder curatele is gesteld of ten behoeve van betrokkene een mentorschap is ingesteld.
- **Klacht:** een uiting van ongenoegen van (of namens) een betrokkene over de (wijze van) verwerking van zijn/haar persoonsgegevens door Perspectief in relatie tot wet- en regelgeving of over de naleving van de bepalingen in het privacyreglement.
- **Directeur:** hoogst leidinggevende van Perspectief.
- **Medewerker:** een persoon die werkzaamheden voor Perspectief verricht krachtens een overeenkomst.
- **Functionaris Gegevensbescherming:** de functionaris die binnen Perspectief toeziet op de naleving van de wet- en regelgeving en het beleid met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
- **Portefeuillehouder Privacy:** degene die binnen de Raad van Bestuur van Perspectief verantwoordelijk is voor de portefeuille Privacy.

## Artikel 1: Indienen van de klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de betrokkene;

- b. zijn wettelijk vertegenwoordiger, indien betrokkene de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt, onder curatele is gesteld, dan wel ten behoeve van betrokkene een mentorschap is ingesteld;
  - c. personen die door betrokkene schriftelijk zijn gemachtigd.
2. De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend na de vermeende niet-naleving van het privacyreglement, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, hebben plaatsgevonden.
  3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Functionaris Gegevensbescherming via:

Perspectief Herstelbemiddeling  
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming  
Postbus 14208  
3508 SH Utrecht

U kunt uw gegevens ook per e-mail verzenden aan  
[Klachtencommissie@Perspectiefherstelbemiddeling.nl](mailto:Klachtencommissie@Perspectiefherstelbemiddeling.nl).

Of u kunt het hiervoor bestemde Klachtenformulier Privacy op onze website gebruiken.

4. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
  - b. relevante informatie over de klacht: feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en -indien van toepassing- een beschrijving van hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing;
  - c. indien de klacht betrekking heeft op een afwijzing als bedoeld in de artikelen 14 lid 2, 15 lid 3, en/of artikel 18 lid 2 van het privacyreglement, de afwijzing waarover geklaagd wordt.
5. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de Functionaris Gegevensbescherming aan klager een ontvangstbevestiging.
6. Indien één of meer van de onder lid 4 van dit artikel genoemde gegevens ontbreken, dan verzoekt de Functionaris Gegevensbescherming de klager om deze gegevens binnen een termijn van 14 dagen alsnog te verstrekken.

## **Artikel 2: Oplossing in der minne**

1. Indien een klacht geen betrekking heeft op een afwijzing als bedoeld in bovengenoemd artikel 1 lid 4.c en het feit dan wel de gebeurtenis waarover geklaagd wordt een gedraging of nalaten betreft van een medewerker, stuurt de Functionaris Gegevensbescherming de klacht naar de directeur, met het verzoek om onder zijn/haar verantwoordelijkheid een bevredigende oplossing te zoeken waarmee de klager instemt.
2. Indien een oplossing in der minne niet tot de mogelijkheden behoort, of er al eerder contact is geweest tussen klager en directeur, kan bovengenoemd verzoek achterwege blijven en zal de Functionaris Gegevensbescherming de klacht in behandeling nemen.
3. Indien er geen bevredigende oplossing in de zin van artikel 2 lid 1 wordt gevonden, kan de klacht op verzoek van de klager door de Functionaris Gegevensbescherming in behandeling worden genomen.

## **Artikel 3: Beoordeling van de klacht door de Functionaris Gegevensbescherming**

1. De Functionaris Gegevensbescherming controleert of de klacht ontvankelijk is.  
De klacht is in ieder geval niet ontvankelijk indien:
  - a. De klacht een eis tot schadevergoeding betreft.
  - b. Eén of meer van de in artikel 1 lid 4 genoemde gegevens ontbreken.
  - c. De klacht anoniem wordt ingediend.
  - d. De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan drie maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

- e. De klager de klacht intrekt.  
De Functionaris Gegevensbescherming kan wegens bijzondere feiten en omstandigheden besluiten om in afwijking van bovenstaande een klacht toch in behandeling te nemen.
2. De Functionaris Gegevensbescherming kan besluiten tot afdoening op de stukken. Ook kan de Functionaris Gegevensbescherming, indien hij/zij dit noodzakelijk acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, partijen te horen, dan wel te besluiten om een nader onderzoek te gelasten.
  3. De Functionaris Gegevensbescherming beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van de klacht of de verwerking van de persoonsgegevens van betrokkene in strijd is met de wet- en regelgeving en/of in strijd is met het Privacyreglement. De termijn kan met vier weken worden verlengd. Van dit uitstel wordt aan de klager schriftelijk mededeling gedaan.
  4. De Functionaris Gegevensbescherming neemt gemotiveerd één van de volgende beslissingen:
    - a. De klacht is ongegrond.
    - b. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
  5. Indien de Functionaris Gegevensbescherming de klacht (gedeeltelijk) gegrond acht, informeert de Functionaris Gegevensbescherming de klager schriftelijk over deze beslissing. Een afschrift van de beslissing wordt gezonden aan de Portefeuillehouder Privacy van de Raad van Bestuur.
  6. De Functionaris Gegevensbescherming kan in geval van geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring aanbevelingen doen aan de Portefeuillehouder Privacy van de Raad van Bestuur. De Portefeuillehouder Privacy neemt na ontvangst van de aanbevelingen een besluit of hij of zij maatregelen wil nemen en zo ja, welke. Dit besluit wordt binnen een maand na ontvangst van de aanbevelingen medegedeeld aan de klager. Indien deze beslissing afwijkt van de aanbevelingen van de Functionaris Gegevensbescherming, dient dit met redenen omkleed te worden.
  7. Indien de Functionaris Gegevensbescherming de klacht (gedeeltelijk) ongegrond acht, informeert de Functionaris Gegevensbescherming de klager hierover schriftelijk. De niet-gegrondverklaring dient met redenen omkleed te worden.

#### **Artikel 4: Bewaartermijn**

Het dossier van de klachtenbehandeling wordt na de beslissing, als genoemd in artikel 3.4, vijf jaar bewaard.

#### **Artikel 5: Kosten**

De door partijen ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening, tenzij de Functionaris Gegevensbescherming in bijzondere gevallen anders bepaalt.

#### **Artikel 6: Verslag**

De Functionaris Gegevensbescherming brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur over het aantal en de aard van de ingediende klachten alsmede de wijze van afhandeling.