Privacy verklaring

Uw zorginstelling heeft Customeyes B.V., Singel 259-1, 1012 WG Amsterdam, de opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Graag leggen we hieronder uit welke gegevens we in het kader van zo'n onderzoek van u verzamelen, met welk doel en hoe u de gegevens kunt aanpassen of verwijderen. Mocht u vragen hebben over onderstaande informatie, neem dan gerust contact op met onze helpdesk of met Uw zorginstelling.

Is het onderzoek anoniem?
Er zijn afspraken gemaakt over hoe Customeyes met uw gegevens omgaat. Om per onderzoeksgroep uitsplitsingen te kunnen maken en te bewaken dat per respondent de onderzoeksresultaten maar één keer worden verwerkt, gebruiken we een unieke code (op de fysieke vragenlijst) of een unieke directe link. Wij zullen uw individuele resultaten echter nooit terugkoppelen aan Uw zorginstelling. Customeyes heeft met Uw zorginstelling afgesproken dat we alleen gemiddelde resultaten per groep rapporteren. Samen met Uw zorginstelling spreken we een minimale groepsgrootte af waarover wordt gerapporteerd, meestal tussen de 5 en 10 respondenten (de minimale ondergrens hierbij is 5 respondenten). Wanneer een groep kleiner is dan de afgesproken minimale groepsgrootte rapporteren wij nooit gemiddelde resultaten voor deze groep aan Uw zorginstelling. Door deze maatregelen kunnen we u garanderen dat enquêtes niet tot u herleidbaar zijn.

***Let op**: De antwoorden die u geeft op open vragen worden letterlijk overgenomen in de (groeps)rapportage. Hierbij is niet te zien wie welke opmerking heeft gemaakt, tenzij u zelf uw naam of andere beschrijvingen noemt die terug te leiden zijn naar u. De inhoud van uw opmerking wordt namelijk woord voor woord overgenomen om recht te doen aan uw mening.*

Wie is verantwoordelijke voor het onderzoek?
Uw zorginstelling is verantwoordelijk voor de uitvoering van een onderzoek over haar cliënten. De feitelijke uitvoering daarvan is uitbesteed aan Customeyes.

Welke gegevens verzamelen we van u?
Om contact met u op te nemen voor het onderzoek, heeft uw zorginstelling uw naam, e-mailadres of uw huisadres aan ons doorgegeven. Daarnaast ontvangen we ook demografische gegevens van u, zoals uw functie en bedrijfsnaam. Indien u ervoor kiest om het onderzoek in te vullen, dan verzamelt Customeyes ook uw antwoorden op de vragen.

Voor welk doel wordt uw feedback verzameld?
Door uw feedback te verzamelen helpen we Uw zorginstelling met het verbeteren van de dienstverlening en de prestaties van Uw zorginstelling. Het precieze doel zal door Uw zorginstelling per onderzoek of feedbackproduct vastgesteld worden. Bedrijven/zorginstellingen hebben er in het algemeen belang bij om te weten wat er onder hun klanten/cliënten leeft. Daarom heeft Uw zorginstelling *een gerechtvaardigd* belang bij het stellen van de vragen en het verzamelen van uw antwoorden (zie artikel 6 lid 1 sub f Algemene verordening gegevensbescherming). Verder worden de gegevens door Customeyes gebruikt voor secundaire analyses, zoals het maken van benchmarks en trendrapportages over de jaren heen, zodat organisaties hun kwaliteit onderling kunnen vergelijken.

Worden er gegevens verstrekt aan derden en zo ja waarom?
Om het onderzoek uit te voeren schakelt Customeyes enkele derden in. Bijvoorbeeld een partij die ons ondersteunt in onze werkzaamheden, zoals het bedrijf dat de software waarin het verwerkt wordt levert. Met deze partijen zijn duidelijke afspraken gemaakt

om uw gegevens te beschermen. In een dergelijk geval worden uw gegevens slechts gebruikt voor de werkzaamheden die Customeyes deze derden laat uitvoeren. Daarbuiten zullen we uw gegevens slechts met derden delen indien wij op basis van geldende wet- en regelgeving daartoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang worden uw gegevens bewaard?
Customeyes bewaart uw gegevens in herleidbare vorm niet langer dan vijf (5) jaar na afloop van het kalenderjaar waarin het betreffende onderzoek plaatsvond. Daarna worden de gegevens onomkeerbaar geanonimiseerd en kunnen dan alleen nog gebruikt worden ten behoeve van onderzoek, trendanalyses en benchmarks.

Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?
U heeft recht op inzage in uw gegevens. Als blijkt dat uw gegevens onjuist zijn, kunt u een verzoek indienen voor correctie ervan. En als u uw medewerking aan het onderzoek toch wilt intrekken, kunt u verzoeken om verwijdering van uw gegevens. Als u een correctie- of verwijderingsverzoek indient, kunt u ook vragen om de verwerking te beperken totdat er duidelijkheid is over de vraag of de gegevens gecorrigeerd of verwijderd moeten worden. Gedurende de responseperiode kunt u deze verzoeken indienen bij de helpdesk van Customeyes (helpdesk@customeyes.nl of telefonisch via 020 894 66 60). Na de responseperiode kunt u hiervoor terecht bij Uw zorginstelling.

Waar kunt u een klacht indienen?
Uw zorginstelling is primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderzoek en het gebruik en verspreiding van de onderzoeksresultaten. Eventuele klachten over de verwerking van uw gegevens via een onderzoek van Customeyes kunt u richten aan uw contactpersoon of de functionaris gegevensbescherming van Uw zorginstelling. Dit geldt ook voor overige vragen en/of opmerkingen met betrekking tot uw privacy.

Tot slot heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.