

Privacyverklaring Klachtenafhandeling met JOIN

Versie: 08-03-2023

In deze privacyverklaring leggen we uit wat er gebeurt met jouw persoonsgegevens en hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens wanneer je een klacht indient via het klachtenloket.

Wie is verantwoordelijk voor het verwerken van mijn persoonsgegevens?

De Universiteit Utrecht (UU) is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De UU is een publiekrechtelijk rechtspersoon krachtens artikel 1.8 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek en is gevestigd aan de Heidelberglaan 8, te (3584 CS) Utrecht. De UU heeft de wettelijke plicht jouw persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken. Niet alleen de UU maar ook de leverancier, DocLogic in dit geval, is gebonden aan deze wetgeving. Met deze leverancier is ook een verwerkersovereenkomst gesloten.

Voor welke doeleinden worden mijn persoonsgegevens verwerkt?

- A. Het afhandelen van klachten van studenten;
- B. Het raadplegen van eerdere klachten om beter te kunnen reageren op vergelijkbare klachten;
- C. Het signaleren van misstanden en slecht functionerende onderdelen;
- D. Het verkrijgen van inzicht in hoe het klachtenloket wordt gebruikt en waar klachten zoal over gaan;
- E. Het gebruiken van die informatie voor het verbeteren van de veiligheid en de kwaliteit van het onderwijs.

Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Als je een klacht indient kunnen de volgende persoonsgegevens verwerkt worden:

- Invulvelden op het klachtenformulier:
 - Studentnummer
 - Naam
 - Telefoonnummer
 - E-mailadres
 - Faculteit
 - Opleiding
 - Klacht (incl. naam van de persoon tegen wie de klacht gericht is)
 - Suggestie voor mogelijke oplossing
 - Informatie over de klacht (ergens anders ingediend, elders besproken)
 - Bestanden die worden toegevoegd door de indiener, zoals een mailwisseling waarover wordt geklaagd of een schrapformulier van een tentamen
- Eventuele correspondentie rondom de klacht door klager, beklagde en klachtencoördinator
- Technische gegevens
 - Het unieke identificatienummer is het emailadres waarmee je je opgeeft. Dit gegeven wordt ook gebruikt om te matchen, ter voorkoming van dubbele accounts.
 - Van gebruikers wordt gelogd:
 - Authenticatie wordt gelogd.
 - Van behandelaars/klachtencoördinator wordt gelogd:
 - Authenticatie wordt gelogd
 - Elke actie, waaronder wijzigingen in dossiers, wijziging in status (nieuw of afgehandeld), Inzage in dossier wordt gelogd.
 - Van admins wordt gelogd:
 - Authenticatie wordt gelogd,

- Elke actie, waaronder wijzigingen in dossiers, wijziging in status (nieuw of afgehandeld), Inzage in dossier wordt gelogd, Toekennen en wijzigen autorisaties.

Ook kunnen bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden. Dit gebeurt alleen wanneer de indiener van de klacht deze bekendmaakt in bijvoorbeeld het klachtenformulier of de correspondentie rondom de klacht.

Hoe lang worden persoonsgegevens bewaard?

- Het klachtendossier wordt bewaard tot 5 jaar na sluiting van een klacht
- Het portaal van de klager/beklaagde wordt na 1 jaar inactiviteit verwijderd
- Technische gegevens: 6 maanden

Wat is de wettelijke grondslag?

Voor het primaire verwerkingsdoel, het inrichten van een klachtenloket en afhandelen van de klachten, geldt de grondslag wettelijke plicht. Op grond van art. 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek is de UU verplicht een klachtenloket te faciliteren en klachten van o.a. studenten te behandelen.

Voor het draaien van rapportages is de grondslag een taak van algemeen belang. De UU heeft als taak het verzorgen van onderwijs. Om een veilig klimaat en zekere kwaliteit te waarborgen, is het nodig informatie te verkrijgen over waar het niet goed gaat en wat er zoal niet goed gaat. Bovendien moet in de gaten gehouden worden of het klachtenloket gevonden wordt (door eenieder).

Ook voor de signaleringsfunctie van de klachtencoördinator geldt dat dit een taak van algemeen belang is. Het signaleren van misstanden en slecht functioneren is noodzakelijk voor het waarborgen van een veilig klimaat en goede kwaliteit van het onderwijs.

Worden mijn gegevens gedeeld met derden?

Je gegevens worden uitsluitend gedeeld met de leverancier, DocLogic. Hiermee zijn geheimhoudingsafspraken gemaakt in de verwerkersovereenkomst.

Tevens deelt de klachtencoördinator jouw klacht met de persoon of afdeling over wie je klaagt.

Worden mijn persoonsgegevens verwerkt buiten de EER?

Persoonsgegevens worden enkel verwerkt binnen de EER.

Hoe kan ik mijn rechten uitoefenen?

Als persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt (betrokkene) kun je je betrokkenenrechten uitoefenen. Dit betekent dat je de persoonsgegevens die wij verwerken in kunt zien, kunt laten corrigeren, de verwerking ervan kunt beperken of kunt laten verwijderen. Houd er wel rekening mee dat dit niet in alle gevallen mogelijk is, vooral niet als de verwerking plaatsvindt omdat de wet dit verplicht of als jouw persoonsgegevens zijn geanonimiseerd. Wil je je gegevens laten verwijderen? Neem dan contact op met jouw klachtencoördinator of met privacy@uu.nl. Weet dat je zelf ook altijd je gegevens kunt inzien en verwijderen op je eigen portaal.

Contact- en klachtmogelijkheden

Heb je vragen of twijfels over de verwerking van jouw persoonsgegevens? Allereerst kun je bij jouw klachtencoördinator terecht. Daarnaast is onze interne toezichthouder op het gebied van privacy, de functionaris voor gegevensbescherming, altijd bereid vragen of klachten in behandeling te nemen via fg@uu.nl. Uiteraard staat het je ook vrij om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (zie [website](#) van de AP).