Beschrijving van gegevensverwerking

Omschrijving	Klachten en vragen van burgers via het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)
Organisatie	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Referentienummer	M3172

Doel van de verwerking

Het adviseren en begeleiden van burgers met (klachtgerelateerde) vragen en klachten over de zorg en het ter triage voorleggen van ernstige klachten aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ten behoeve van het incidententoezicht; Het monitoren van tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders / jeugdhulpaanbieders en het monitoren van de voortgang van onderzoek door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd naar aanleiding van burgerklachten; Signalering ten behoeve van risicotoezicht.

Taak van algemeen belang

Betrokkenen en gegevens

Betrokkene(n)	Melders, zijnde een burger
Persoonsgegevens	Relatie tot patiënt / cliënt, naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, overige (eventueel bijzondere) persoonsgegevens aangeleverd bij de melding
Verzameldoel	Adviseren en informeren van de burger over (de voortgang van) de vraag of klacht; Communicatie met betrokken instanties en personen; Registreren en voorsorteren op eventuele onderzoeken van de melding in het kader van incidententoezicht; Signalering in het kader van risicotoezicht
Bewaartermijn	Vragen en klachten van burgers die niet leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 5 jaar; Vragen en klachten van burgers die wel leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 10 jaar
Bron	Betrokkene
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Zorgverlener(s) / Jeugdhulpverlener(s) waarop de vraag of klacht betrekking heeft
Persoonsgegevens	Naam, adres, functie, telefoonnummer, e-mailadres, overige (eventueel bijzondere) persoonsgegevens, aangeleverd bij een melding
Verzameldoel	Adviseren en informeren van de burger over (de voortgang van) de vraag of klacht; Communicatie met betrokken instanties en personen; Registreren en voorsorteren op eventuele onderzoeken van de melding in het kader van incidententoezicht; Signalering in het kader van risicotoezicht
Bewaartermijn	Vragen en klachten van burgers die niet leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 5 jaar; Vragen en klachten van burgers die wel leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 10 jaar
Bron	Melder

Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Betrokkene(n)	Patiënt(en) / cliënt(en)
Persoonsgegevens	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, overige (eventueel bijzondere) persoonsgegevens aangeleverd bij de melding
Verzameldoel	Adviseren en informeren van de burger over (de voortgang van) de vraag of klacht; Communicatie met betrokken instanties en personen; Registreren en voorsorteren op eventuele onderzoeken van de melding in het kader van incidententoezicht; Signalering in het kader van risicotoezicht
Bewaartermijn	Vragen en klachten van burgers die niet leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 5 jaar; Vragen en klachten van burgers die wel leiden tot een onderzoek in het kader van incidententoezicht: 10 jaar
Bron	Betrokkene, melder
Aanleverplicht	Betrokkenen waren niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

Automatische besluitvorming

Er is geen sprake van besluitvorming over persoonsgegevens op basis van automatisch verwerkte gegevens.

Ontvangers

Daartoe bevoegde medewerkers van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Doorgifte buiten EU

Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan één of meer landen buiten de Europese Unie of aan een internationale organisatie.

Verantwoordelijken

Naam	Inspecteur-generaal Gezondheidszorg en Jeugd
Bezoekadres	Stadsplateau 13521AZ UTRECHTNEDERLAND
Postadres	Postbus 25186401DA HEERLENNEDERLAND

Gerelateerde verwerkingen

Deze verwerking bevat geen gerelateerde verwerkingen