

Hoe we bij ZZG zorggroep omgaan met persoonsgegevens

Een helder privacyreglement wel zo praktisch

Publicatiedatum: juni 2023

Een helder privacyreglement wel zo praktisch

ZZG zorggroep (vanaf nu: ZZG) verwerkt dagelijks verschillende soorten persoonsgegevens. Deze gegevens zijn belangrijk. Ze helpen ons om ons werk (zo goed mogelijk) te doen. Het gaat om gegevens van medewerkers en (potentiële) cliënten, maar bijvoorbeeld ook van huurders of vrijwilligers, leerlingen, stagiaires en mantelzorgers. Deze persoonsgegevens kunnen en mogen we niet overal zomaar voor gebruiken. Dat is wettelijk zo geregeld.

We gaan zorgvuldig om met de verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom hebben we een privacyreglement opgesteld. Hierin staat onder meer waarom we een privacyreglement nodig hebben. Hoe we persoonsgegevens en *bijzondere* persoonsgegevens verwerken. Welke rechten en plichten personen hebben als ze iets aan hun persoonsgegevens willen (laten) doen. En hoe lang we persoonsgegevens mogen bewaren. Het reglement is een uitwerking van privacywetgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Op de volgende pagina's vertellen we meer over het privacyreglement van ZZG.

1. Waarom een privacyreglement?

Het verwerken van persoonsgegevens gebeurt op verschillende manieren, op verschillende momenten en om verschillende redenen. Het is belangrijk om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Zeker in de zorg. Daarom hebben we een privacyreglement opgesteld. Hierin staat van wie we gegevens (gaan) verwerken of hebben verwerkt. Hoe we dat doen of hebben gedaan. Zodat alle regels helder zijn. Voor iedereen.

Van wie verwerken we persoonsgegevens?

Als ZZG verwerken we persoonsgegevens van verschillende personen en doelgroepen, te weten:

- cliënten die gebruik maken van onze zorg- en dienstverlening of die van onze zorgpartner(s);
- potentiële cliënten, die op de wachtlijst van ZZG staan;
- huurders van onze appartementen;
- medewerkers: iedereen die in dienst is bij ZZG of als zzp'er of uitzendkracht voor ZZG werkt;
- vrijwilligers;
- leerlingen, studenten en stagiaires;
- personen van wie ZZG verplicht persoonsgegevens moet verwerken, bijvoorbeeld wanneer ZZG verplicht is aangifte te doen bij de politie;
- personen die ZZG benaderen of die door ZZG benaderd worden.

2. Hoe we persoonsgegevens verwerken

ZZG verwerkt persoonsgegevens. Dit doen we voor doelen die we vooraf hebben bepaald. Verder verwerken we alleen gegevens als het echt nodig is. De verwerking van persoonsgegevens is belangrijk om ons werk te kunnen doen. Het helpt bij de uitvoering en evaluatie van de zorg-, hulp- en dienstverlening aan cliënten. Ook zijn de gegevens nodig om goed beleid te voeren. En met de gegevens laten we aan zorgverzekeraars en de overheid zien dat we ons aan de regels houden.

Wanneer verwerken we persoonsgegevens?

ZZG verwerkt alleen maar persoonsgegevens als is voldaan aan één of meer van de volgende voorwaarden:

- de betrokkene geeft toestemming voor de gegevensverwerking;
- verwerking is nodig om iemand goed te kunnen verzorgen en behandelen;
- verwerking is nodig om met iemand een arbeidsovereenkomst aan te gaan en uit te voeren zoals bijvoorbeeld ziekmeldingen en functioneringsgesprekken;
- verwerking maakt deel uit van een wettelijke verplichting (zoals het aanleveren van persoonsgegevens aan de Belastingdienst);
- verwerking moet een ernstig gezondheidsgevaar bestrijden (bijvoorbeeld als iemand buiten bewustzijn is);
- verwerking is niet rechtstreeks in het belang van de persoon van wie we de gegevens verwerken, maar in het belang van ZZG of van een derde. Dit komt maar weinig voor en kan alleen als het belang van degene van wie de persoonsgegevens worden verwerkt minder groot is dan het belang van ZZG.

3. Hoe we bijzondere persoonsgegevens verwerken

Naast persoonsgegevens zijn er ook bijzondere persoonsgegevens. Bijzondere persoonsgegevens bestaan uit gevoelige informatie. Voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens gelden andere, strengere regels dan voor 'gewone' persoonsgegevens.

Bijzondere persoonsgegevens: dagelijks werk

Binnen ZZG werken we dagelijks met gezondheidsgegevens van cliënten. Deze bijzondere gegevens staan in (wettelijk verplichte) digitale cliëntendossiers die ons helpen om zo goed mogelijk zorg te leveren. Met andere bijzondere persoonsgegevens, zoals levensovertuiging, ras, godsdienst, politieke gezindheid of seksuele voorkeur hebben we (bijna) niet te maken. Soms zijn toch een of meerdere gegevens nodig voor uitvoering van de zorgovereenkomst. Verwerking van persoonsgegevens is dan alleen onder voorwaarden toegestaan.

ZZG mag geen bijzondere persoonsgegevens verwerken, tenzij de wet een uitzondering geeft én als is voldaan aan één van de gronden onder het kopje 'wanneer verwerken we persoonsgegevens'.

Gegevensverwerking en gezondheid

Maatschappelijke dienstverleners, individuele hulpverleners, ziekenhuizen en (andere) instellingen in de (gezondheids-) zorg mogen gezondheidsgegevens (van cliënten) verwerken. Maar alleen de gegevens die nodig zijn voor iemands behandeling of verzorging. Het delen moet op een veilige manier gaan. Wanneer we van plan zijn gezondheidsgegevens te delen, dan maken we hierover schriftelijke afspraken met de organisatie waarmee we gegevens delen. We leggen vast met welk doel gegevens worden uitgewisseld en op welke grondslag. Ook maken we afspraken over hoe we op een veilige manier persoonsgegevens delen en over geheimhouding.

Daarnaast zijn we voor de uitvoering van onze pensioenregeling en cao-afspraken wettelijk verplicht om bepaalde gezondheidsgegevens van werknemers bij te houden. Bijvoorbeeld als ze vanwege ziekte een re-integratietraject gaan volgen. Of door arbeidsongeschiktheid een uitkering nodig hebben.

Gegevensverwerking en erfelijke eigenschappen

Bij ZZG verwerken we bijzondere persoonsgegevens over erfelijke eigenschappen als er een medische noodzaak is én soms voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek.

Gegevensverwerking en wetenschappelijk onderzoek/statistiek

Als wij een (wetenschappelijk) onderzoek uitvoeren, dan vragen wij altijd eerst schriftelijke toestemming. En we geven vooraf informatie over wat het onderzoek inhoudt en welke persoonsgegevens wij hiervoor nodig hebben.

Gegevensverwerking en godsdienst/levensovertuiging

ZZG gaat zorgvuldig om met gegevens over godsdienst/levensovertuiging. We verwerken ze alleen als het nodig is voor iemands (geestelijke) verzorging. We verwerken ze niet als personen bezwaar maken.

Gegevensverwerking en ras

ZZG gaat zorgvuldig om met gegevens over iemands ras of etnische afkomst. We verwerken deze gegevens alleen als het helpt om iemand betere geneeskundige zorg te geven. Deze informatie staat alleen in het individuele cliëntdossier.

Gegevensverwerking en vakbondslidmaatschap

- Sommige medewerkers zijn lid van een vakbond. Vanuit de CAO VVT is ZZG als werkgever verplicht om medewerkers de mogelijkheid te geven mee te doen aan vakbondsactiviteiten. Voor zover dat nodig is voor de uitoefening van de rechten uit de CAO worden persoonsgegevens verwerkt over deelname aan vakbondsactiviteiten;
- Voor zover ZZG bijdraagt aan de vergoeding van het vakbondslidmaatschap wordt het contributiebetalingsbewijs 7 jaar bewaard bij de salarisadministratie.

Alle medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiaires van ZZG krijgen een gedragscode als ze bij ons beginnen. Hierin staat onder meer hoe ze moeten omgaan met persoonsgegevens. De gedragscode vindt u op onze website zzgzorggroep.nl

4. Als organisatie voldoen we aan onze plicht

ZZG medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen met anderen, die niet direct betrokken zijn bij de zorg, niets delen over persoonlijke gegevens van cliënten en hun eventuele naasten. Ook moeten zij vertrouwelijk omgaan met de gegevens over hun collega's, vrijwilligers en leerlingen/stagiairs.

Wel of geen toestemming?

ZZG mag persoonsgegevens aan anderen verstrekken als personen om wie het gaat (of hun vertegenwoordigers) daarvoor schriftelijk of mondeling toestemming geven. Let wel: het gaat om gegevens die écht nodig zijn. Soms is ZZG wettelijk verplicht om gegevens te verstrekken. Dan is er geen toestemming nodig. Bijvoorbeeld als er sprake is van een gevaarlijke infectieziekte. Verstrekt ZZG gegevens aan organisaties die óók bij iemands behandeling zijn betrokken? Dan vragen we altijd van tevoren aan de cliënt om toestemming.

Plicht en geheim

De geheimhoudingsplicht voor álle zorgverleners is geregeld in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo). In de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) is het beroepsgeheim vastgelegd voor specifieke beroepen, waaronder artsen, fysiotherapeuten, GZ-psychologen en verpleegkundigen. Voor deze beroepen gelden andere regels bij (schending van) zaken die te maken hebben met geheimhouding. Het beroepsgeheim blijft bestaan, ook nadat de zorgverlening is beëindigd.

Als ZZG bewaren we persoonsgegevens zolang de wet ons dat verplicht. Is er geen sprake van wettelijke bewaartermijn, dan bewaren we de gegevens zolang het noodzakelijk is voor het doel waarvoor het wordt bewaard.

Alles keurig geregistreerd

Als ZZG houden we een digitaal verwerkingsregister bij. Hierin staat onder andere:

- welke persoonsgegevens we verwerken en met welk doel we dat doen;
- wat de grondslag is van de verwerking;
- wie de gegevens mag inzien;
- hoe lang we gegevens bewaren;
- of er sprake is van een verwerker;
- wie binnen ZZG verantwoordelijk is voor de verwerking;

ZZG heeft een Functionaris Gegevensbescherming. Deze controleert onder andere of we alle gegevens op de juiste manier beschermen, ziet toe op naleving van wet- en regelgeving. Ook ziet de Functionaris Gegevensbescherming erop toe dat het verwerkingsregister helemaal up to date is en ze geeft advies over gegevensbescherming.

Hoe we persoonsgegevens beveiligen

ZZG gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om. We nemen passende maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies en om te voorkomen dat ze worden ingezien door iemand die daarvoor geen toestemming heeft. Om gegevens op de juiste manier te verwerken. En om te voorkomen dat gegevens zomaar, óf voor een heel ander doel worden verzameld.

Gegevensverwerking buiten de deur

ZZG besteedt een groot deel van de verwerking van persoonsgegevens uit aan externe organisaties (verwerkers). Zo staan cliëntgegevens bijvoorbeeld in digitale zorgdossiers, terwijl medewerkersgegevens zijn geregistreerd in een digitaal portaal. Al deze verwerkers zorgen voor een zo goed mogelijke beveiliging van de gegevens. Met alle verwerkers van ZZG zijn hierover afspraken gemaakt die in een verwerkersovereenkomst staan.

Heel veel gegevens

ZZG verwerkt (medische) gegevens van duizenden cliënten in de wijkverpleging, in het Herstelcentrum en in locaties voor beschermd en beschut wonen. Of personen die op een wachtlijst staan of een appartement van ons huren. Ook registreren we persoonlijke gegevens van cliënten met een indicatie *Wlz-thuis* (zgn. *MPT-indicatie*) en *revalidatie- en herstellzorg* (zgn. *GRZ-indicatie*). Al deze gegevens zijn opgeslagen in meer dan één informatiesysteem. Verder houden we de gegevens bij van ruim 3.000 medewerkers, vrijwilligers, studenten en leerlingen, zzp'ers en uitzendkrachten.

Wat als er iets misgaat?

Gaat er iets mis met de beveiliging van persoonsgegevens? Dan melden we dit bij de ICT-afdeling en het Coördinatieteam Bescherming Persoonsgegevens. In principe kan iedereen een beveiligingsincident melden. Is er een melding gedaan? Dan komt het coördinatieteam bescherming persoonsgegevens in actie. Zij kijken wat er aan de hand is en nemen maatregelen om alles zo snel mogelijk op te lossen en herhaling te voorkomen. Ernstige incidenten melden we bij de Autoriteit Persoonsgegevens. En zo mogelijk en als dat nodig is informeren degene van wie de privacy geschonden is.

ZZG werkt met een intern register voor beveiligingsincidenten. Hierin staat welke incidenten er zijn (geweest) en hoe incidenten helpen om persoonsgegevens nog beter te beveiligen. Het register helpt ook om te leren van incidenten, zodat we persoonsgegevens nog beter kunnen beveiligen.

Het ZZG coördinatieteam bescherming persoonsgegevens

Het coördinatieteam bescherming persoonsgegevens van ZZG bestaat uit medewerkers van verschillende afdelingen en met verschillende achtergronden. In het team zitten de Jurist/Functionaris Gegevensbescherming, de IT-manager, de manager Personeels- en Salarisadministratie, de Privacy Officer, een communicatieadviseur en de secretaris raad van bestuur.

5. Betrokkenen hebben rechten

ZZG verwerkt de persoonsgegevens van veel personen. Zij mogen weten welke gegevens dat zijn. Waarvoor we die gegevens gebruiken. Hoe lang en waar we gegevens bewaren. En wie de gegevens mogen inzien.

Informatieplicht

Iedereen die met ZZG te maken heeft, moet erop kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig omgaan met hun persoonsgegevens, want we voldoen graag aan onze informatieplicht. Zo:

- informeren we cliënten en/of hun vertegenwoordigers via onze algemene voorwaarden hoe we persoonsgegevens verwerken;
- staat onze privacyverklaring op de ZZG-website;
- hebben we dit privacyreglement (dat ook op onze website staat) opgesteld;
- vertellen we in verschillende brochures, informatiemappen en toestemmingsformulieren over hoe we omgaan met persoonsgegevens en het bijbehorende recht op privacy.

Eigen persoonsgegevens inzien

Personen die willen weten hoe ZZG hun persoonsgegevens verwerkt, kunnen ons mailen, bellen of een brief sturen (zie hoofdstuk 6 voor contactgegevens). Binnen vier weken komen we met een schriftelijke reactie. Hierin staat welke gegevens we precies verwerken. Waarvoor we ze gebruiken en wie er toegang toe heeft. Waar de gegevens opgeslagen zijn en hoe lang we ze bewaren.

Iets laten doen met persoonsgegevens

Heeft ZZG schriftelijk gereageerd op een verzoek om gegevens in te zien? Dan heeft de verzoeker het recht om aan te geven wat wij met de gegevens moeten doen: aanvullen, verbeteren of verwijderen. Als we niet aan dat verzoek kunnen voldoen, dan leggen we dat uit. Als een cliënt het niet eens is met wat er in het zorgdossier over hem staat, kan hij een verklaring laten toevoegen aan het dossier. In deze verklaring kan de cliënt aangeven hoe hij er tegenaan kijkt.

Belangrijk om te weten...

- Voordat we gegevens van iemand aanpassen of wijzigen, willen we dat deze persoon zich legitimeert met een geldig legitimatiebewijs;
- Als ZZG moeten we op verzoek gewijzigde persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, behalve als dit onmogelijk is of te veel moeite kost. Personen die dat willen, laten we weten aan wie we de gegevens doorgeven.
- Het laten aanpassen, het maken van een afschrift of wijzigen van persoonsgegevens is gratis. Maken personen volgens ons te vaak gebruik van het recht op aanpassing? Dan kunnen we ze daarvoor een bijdrage vragen. In uitzonderlijke gevallen wijzen we het verzoek om wijziging af. We leggen altijd uit waarom.

Wijzigen voor iemand anders?

In sommige gevallen is het toegestaan om namens anderen gegevens aan te (laten) passen of wijzigen. Bijvoorbeeld als iemand hierover niet zelf kan beslissen. Wanneer een cliënt van ZZG wilsonbekwaam is, dan kan een wettelijke vertegenwoordiger zijn rechten uitoefenen. Een wettelijke vertegenwoordiger kan een familielid zijn of een professionele mentor.

Een wettelijke vertegenwoordiger kan namens de cliënt vragen om inzage, afschrift, wijziging of vernietiging van de persoonsgegevens van de cliënt. Als zo'n verzoek binnenkomt, beoordeelt ZZG eerst of de persoon inderdaad de wettelijke vertegenwoordiger is. Dat kan blijken uit een beschikking van de Rechtbank of uit een (notariële) volmacht. Ook kan het blijken uit het dossier van de cliënt.

6. Hoe lang we gegevens mogen bewaren

Wie wat bewaart, heeft wat

Als ZZG bewaren we verschillende soorten persoonsgegevens van cliënten en medewerkers. Voor al deze gegevens geldt een vooraf bepaalde bewaartermijn. Hieronder staan de bewaartermijnen van de meest voorkomende en belangrijkste gegevensverwerkingen.

Persoonsgegevens van cliënten

• zorg- en cliëntendossiers (papier en digitaal)	20 jaar
• Loggings ¹ digitaal cliëntendossier	5 jaar
• administratieve gegevens	7 jaar
• klachten	2 jaar
• MIM-meldingen (Melding Incidenten Medewerkers)	3 jaar
• MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten)	3 jaar
• medische gegevens	20 jaar
• medicatieoverzichten	20 jaar
• persoonlijke werkaantekeningen hulpverlener*	6 maanden
• toedienlijsten medicatie	2 jaar
• camerabeelden	4 weken

** Een persoonlijke werkaantekening kan gaan over een vermoeden van bijvoorbeeld alcoholmisbruik of mishandeling. Hierover is verder niet met de cliënt gesproken. Binnen een half jaar moet duidelijk zijn of het gaat om méér dan een vermoeden. Al die tijd zit de werkaantekening in een gesloten envelop of in een afgeschermd digitaal document. Daarna wordt het vernietigd of alsnog vastgelegd in het dossier van de cliënt.*

Nuttig om te weten

Zorgverleners zijn op grond van de wet verplicht het burgerservicenummer (BSN) van cliënten te gebruiken en vast te leggen in hun administratie. Dit nummer wordt gebruikt bij uitwisseling van gegevens met andere zorgverleners. Voor controle op het BSN moet de cliënt een geldig identiteitsbewijs laten zien. Er wordt geen kopie van het identiteitsbewijs van cliënten gemaakt. Wel legt de zorgverlener soort en nummer van het gecontroleerde document vast in de administratie. Van medewerkers wordt wel een kopie van het identiteitsbewijs in het personeelsdossier bewaard.

Persoonsgegevens van medewerkers

- sollicitatiegegevens
 - 4 weken na het einde van de sollicitatieprocedure;
 - met toestemming van de sollicitant maximaal 1 jaar na het einde van de sollicitatieprocedure;
- personeelsdossiers
 - 2 jaar nadat iemand uit dienst is;

¹ In de loggings kun je zien wie wanneer tot welke onderdelen van het digitale cliëntendossier toegang heeft gehad.

- administratieve gegevens
 - 5 jaar sociale wetgeving;
 - 7 jaar fiscale wetgeving;
 - 2 jaar pensioenvoorziening;
- medische gegevens (bijv. Hepatitis B-registratie)
 - 2 jaar nadat iemand uit dienst is;

Nuttig om te weten

Een eenmaal afgerond re-integratiedossier van een medewerker wordt twee jaar bewaard. Ontwikkelt iemand vervolgens dezelfde klachten en/of is er kans op langdurig verzuim? Dan bewaren we gegevens maximaal vier jaar.

Nadat het dienstverband is geëindigd wordt het ZZG mailaccount gesloten. Bij uitzondering kan ZZG als werkgever toch nog toegang krijgen tot de mailbox van de ex-medewerker. Dit kan alleen als er een groot belang bij is en de gegevens echt niet op een andere manier kunnen worden verkregen.

7. Toegang tot account medewerker zonder toestemming

ZZG zorggroep verschaft haar medewerkers ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden een zakelijk account (Gmail / Drive / Citrix - Microsoft). Deze accounts vallen onder de werking van de AVG. In dit protocol wordt vastgelegd onder welke voorwaarden ZZG zorggroep zich zonder toestemming van de gebruiker toegang kan verschaffen tot de inhoud van het account van de gebruiker. Hiervoor kunnen bijvoorbeeld redenen zijn in het geval een medewerker langdurig afwezig is of niet langer in dienst is bij ZZG zorggroep en alleen in dat account belangrijke informatie ligt opgeslagen die niet op een andere manier te achterhalen is. Vanuit het oogpunt van bedrijfscontinuïteit is het dan noodzakelijk dat er toegang wordt verkregen tot bepaalde informatie die alleen via dat account kan worden achterhaald.

Via Infodoc (LOEK) en daarnaast als verwijzing opgenomen in het informatieveiligheidsbeleid, wordt de werkwijze rondom de inzage van een account zonder de toestemming van de medewerker bekend gemaakt aan de medewerkers van ZZG zorggroep.

Elk verzoek tot toegang zonder toestemming wordt door de manager en de functionaris gegevensbescherming beoordeeld.

Voorwaarden toegang zonder toestemming

a. Uitzonderlijke situatie

Toegang tot het account van een medewerker zonder toestemming, is een uitzonderingssituatie. In beginsel is de medewerker er verantwoordelijk voor dat dit niet nodig is / zal zijn. De medewerker dient alle informatie, die bij afwezigheid van de medewerker van belang is voor ZZG zorggroep, gedurende het dienstverband op een voor anderen toegankelijke plaats (zoals het cliëntdossier, het werknemersdossier of gedeelde Drive) op te slaan of bij einde dienstverband deugdelijk over te dragen.

b. Gemotiveerd verzoek tot toegang

Bij een verzoek tot toegang zonder toestemming tot het account van een medewerker dient de verzoeker aan de manager en de functionaris gegevensbescherming te motiveren:

1. Waarom toegang noodzakelijk is (gerechtvaardigd belang); en

2. Waarom de gezochte informatie niet op een andere wijze te verkrijgen is. Daarbij ook expliciet antwoord op de vraag: Is geprobeerd toestemming te verkrijgen en zo nee, waarom niet? (proportionaliteit en subsidiariteit)

c. Beperkte toegang

Indien een verzoek tot toegang wordt toegewezen, wordt in beginsel kortstondig toestemming tot toegang verleend. De inzage zal worden uitgevoerd door het secretariaat van de betreffende zorgstroom en ondersteunende diensten.

In bijzondere gevallen, zoals overlijden of specialistische kennis, kan langduriger toegang worden verleend. In alle gevallen geldt dat de persoon die het account inziet, zich onthoudt van het inzien van alle informatie die herkenbaar is als privé-informatie (geen verband houdende met de werkzaamheden voor ZZG zorggroep), tenzij dit strikt noodzakelijk (gerechtvaardigd belang) is. Het zoeken naar informatie gebeurt voor zover dat nodig is voor het doel waarvoor inzage wordt genomen.

8. Hoe we omgaan met vragen en klachten van cliënten

ZZG gaat zo zorgvuldig mogelijk om met de (verwerking van) persoonsgegevens. Soms gebeurt het dat personen het ergens niet mee eens zijn of vinden dat we de bepalingen van het privacyreglement niet naleven. Zij kunnen gemakkelijk een vraag stellen en op verschillende manieren een klacht indienen.

Vragen na het lezen van het privacyreglement? Of meer weten

Heeft u vragen na het lezen van het privacyreglement of wilt u meer weten over de bescherming van uw persoonsgegevens? Neem dan gerust contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming (FG). Deze heeft mede het reglement opgesteld en weet alles over de privacywetgeving en de toepassing daarvan binnen ZZG. U kunt de FG bereiken via functionaris.gegevensbescherming@zzgzorggroep.nl

Klachtenprocedure

ZZG heeft twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen bij wie personen hun klacht kunnen indienen. Dat kan telefonisch, door te bellen met de Zorgcentrale (024 - 366 57 77) en te vragen naar de klachtenfunctionaris. Per e-mail, via klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl. Binnen vier werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact op.

Formele klacht

Personen die een formele klacht willen indienen, doen dit bij de raad van bestuur. Zij kunnen mailen naar secretariaat@rvb.zgzorggroep.nl. Een brief sturen naar ZZG zorggroep, Secretariaat raad van bestuur, Postbus 9001, 6560 GB Groesbeek. Of bellen naar 024 - 301 79 00.

Meer informatie over de ZZG klachtenregeling staat op www.zgzorggroep.nl/kwaliteit.

Medewerkers kunnen met hun vragen en klachten terecht bij de ZZG zorgcentrale op 024 - 366 57 77 of via het algemene mailadres info@zzgzorggroep.nl.