



*binnen buiten bewust*

## WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Privacyreglement klanten BSO bij Lotje!

In het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens

### **Begripsbepalingen**

1. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
2. Zorg gegevens: persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op de lichamelijke of de geestelijke gesteldheid van betrokkenen, verzameld door een beroepsbeoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.
3. 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 andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
4. Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens.
5. Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens.
6. Bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.
7. Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
8. Beheerder: degene die de gegevens verwerkt en in dienst is of gedetacheerd is bij BSO bij Lotje
9. Bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen (bijvoorbeeld een salarisadministratiekantoor).
10. De gebruiker: degene die bevoegd is de persoonsgegevens in te voeren, te muteren of in te zien.
11. Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.
12. Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken (bijvoorbeeld een arts).

13. Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.
14. Toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting, waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.
15. Het College bescherming persoonsgegevens: het College dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.
16. Klachtencommissie: de commissie ingesteld overeenkomstig de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
17. Vertegenwoordiger: de ouder(s) die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de voogd van betrokkene.

## **Reikwijdte**

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen <sup>1</sup>

## **Doel**

1. Het doel van dit reglement is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens, verder te noemen WBP.
2. Dit reglement is van toepassing binnen BSO bij Lotje en heeft betrekking op de in bijgaand overzicht genoemde verwerkingen van persoonsgegevens. Dit overzicht vormt één geheel met dit reglement.
3. Binnen de doelstelling van dit reglement zullen geen andere gegevens worden opgenomen dan de onder reikwijdte genoemde gegevens.

## **Vertegenwoordiging**

1. Indien de betrokkene jonger is dan veertien jaar, treden de ouders, die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de voogd in plaats van de betrokkene.
2. De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken.
3. Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jegens deze vertegenwoordiger, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed verantwoordelijke.

## **Voorwaarden voor rechtmatige verwerking**

1. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
2. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
3. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.
4. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

<sup>1</sup> Verwerkingen van persoonsgegevens ten behoeve van persoonlijke of huishoudelijke doeleinden en ten behoeve van de uitvoering van de Wet gemeentelijke basisadministratie vallen niet onder de reikwijdte van dit reglement. Het voeren van personeelsdossiers is vrijgesteld.

## **Verwerking van persoonsgegevens (voor zover niet zijnde zorggegevens) <sup>2</sup>**

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien aan een van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend <sup>3</sup>
- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst <sup>4</sup>
- dit noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen <sup>5</sup>
- dit noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- dit noodzakelijk is met het oog op belang van de verantwoordelijke of van een derde en het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt niet prevaleert.

## **Regels voor de verwerking van zorggegevens (bijzondere persoonsgegevens)**

Zorggegevens worden slechts verwerkt indien aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

1. De verwerking geschiedt door hulpverleners, instellingen of voorzieningen in de gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening voor zover dat met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene, dan wel beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk noodzakelijk is.
2. De verwerking geschiedt op verzoek (op verzoek is aangepast) van de verzekeraar zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het door de verzekeringsinstelling te verzekeren risico, dan wel voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.
3. De verwerking geschiedt met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
4. De gegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.
5. Persoonsgegevens betreffende gezondheid worden slechts gebruikt of verstrekt ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek wanneer het onderzoek:
  - het algemeen belang dient;
  - verwerking noodzakelijk is voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek;
  - het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost;
  - bij de uitvoering voorzien is in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.Bovenstaande geldt niet wanneer de gegevens anoniem zijn.

<sup>2</sup> Denk hierbij aan bijvoorbeeld de wachtlijstregistratie of financieel-administratieve registratie.

<sup>3</sup> De verantwoordelijke moet zorg dragen dat de betrokkene voldoende geïnformeerd is alvorens toestemming kan worden gegeven. Deze expliciete toestemming hoeft niet schriftelijk te worden gegeven. Toestemming kan ook blijken uit woord of gedrag.

<sup>4</sup> Een voorbeeld van een overeenkomst is de plaatsingsovereenkomst.

<sup>5</sup> De verantwoordelijke moet onderworpen zijn aan een wettelijke plicht bijvoorbeeld de wettelijk verplichte persoonsregistratie van werknemers o.g.v. Wet stimulering arbeidsdeelname minderheden (wet Samen)

<sup>6</sup> Bijvoorbeeld het gebruiken van een klantenbestand om een nieuw product te vermarkten.

6. Gegevens betreffende erfelijke eigenschappen mogen slechts worden verwerkt wanneer de verwerking plaats vindt met betrekking tot de betrokkene bij wie de erfelijke gegevens worden verkregen, tenzij:

- een zwaarwegend geneeskundig belang prevaleert of
- de verwerking noodzakelijk is ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek.

7. Persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid en seksuele leven, mogen uitsluitend worden verwerkt voor zover dit noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid als bedoeld in lid 1 van het reglement.

### **Informatieverstrekking aan de betrokkene**

#### Gegevens verkregen bij betrokkene

1. Indien bij de betrokkene zelf de persoonsgegevens worden verkregen, deelt de verantwoordelijke voor het moment van verkrijging de betrokkene mede <sup>7</sup>:
  - zijn identiteit;
  - de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.
2. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen <sup>8</sup>.

#### Gegevens elders verkregen

3. Bij verkrijging van persoonsgegevens buiten de betrokkene om, deelt de verantwoordelijke de betrokkene mede:
  - zijn identiteit;
  - de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd. Het moment waarop dit moet gebeuren is:
    - op het moment dat u de gegevens vastlegt; of
    - als u de gegevens uitsluitend verzamelt om deze aan een derde te verstrekken;
    - uiterlijk op het moment van eerste verstrekking aan die derde.
4. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt nodig is, om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.
5. Het bepaalde onder 3 is niet van toepassing indien de mededeling van de informatie aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast.

<sup>7</sup> Deze algemene kennisgeving kan geschieden door bijvoorbeeld het uitreiken van een informatiebrochure of door informatie over het reglement en de verwerking van persoonsgegevens op te nemen in de huisregels.

<sup>8</sup> Aangezien de verwerking van de gegevens wordt gedaan door een dienstverlenende kinderopvang organisatie, mag in het algemeen worden aangenomen dat de betrokkene weet of kan weten dat verwerking van gegevens plaatsvindt. Kennisgeving van opname van gegevens aan de individuele betrokkene kan dan achterwege blijven. Volstaan kan worden met een algemene kennisgeving van het bestaan van de verwerking en dit reglement. Dit is anders indien andere doelen dan dienstverlening in het kader van de kinderopvang een zelfstandige doelstelling vormen van de verwerking, bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek. In dat

geval kan niet zonder meer worden aangenomen dat de betrokkene van deze doelstellingen weet heeft. Kennisgeving aan individuele betrokkenen van verwerking van hun gegevens, alsmede van de doeleinden die daarmee worden nagestreefd, is in dit geval noodzakelijk.

6. Het bepaalde onder 3 is eveneens niet van toepassing indien de vaststelling of de verstrekking bij of krachtens de wet is voorgeschreven. In dat geval dient de verantwoordelijke de betrokkene op diens verzoek te informeren over het wettelijk voorschrift, dat tot de vastlegging of verstrekken van de hem betreffende gegevens heeft geleid.
7. Indien de verantwoordelijke de betrokkene niet heeft geïnformeerd conform dit artikel, betekent dit dat de persoonsgegevens op een niet behoorlijke en onzorgvuldige wijze zijn verwerkt<sup>9</sup>.

### **Recht op inzage en afschrift van opgenomen persoonsgegevens**

1. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens.
2. De gevraagde inzage en/of het gevraagde afschrift zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, plaatsvinden respectievelijk worden verstrekt.
3. Een mogelijke beperkingsgrond voor inzage en afschrift kunnen zijn gewichtige belangen van anderen dan de betrokkene, de verantwoordelijke daaronder begrepen.
4. Voor de verstrekking van een afschrift mag een vergoeding van maximaal 4,54 euro in rekening worden gebracht.

### **Recht op aanvulling, correctie of verwijdering van opgenomen persoonsgegevens**

1. Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.
2. De betrokkene kan verzoeken om correctie van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen.
3. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot correctie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.
4. De betrokkene kan verzoeken om verwijdering van op hem betrekking hebbende gegevens.
5. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het schriftelijk verzoek tot correctie of verwijdering schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.
6. De verantwoordelijke verwijdert<sup>10</sup> de gegevens binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de betrokkene, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

### **Bewaren van gegevens**

1. De verantwoordelijke stelt vast hoelang de opgenomen persoonsgegevens bewaard blijven. Deze bewaartermijn is:

- De medische gegevens van door BSO bij Lotje geplaatste kinderen worden bewaard in de calamiteitenmap en deze bevindt zich in een beveiligde map en worden verwijderd wanneer het kind de opvang verlaat.

<sup>9</sup> Zie voorwaarden voor rechtmatige verwerking, lid 1 van dit reglement; er is dan sprake van een onrechtmatige daad.

<sup>10</sup> Onder verwijdering dient men tevens vernietiging te verstaan.

- Gegevens van niet medische aard worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij geanonimiseerd of voor zover ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.

2. Indien de bewaartermijn van de zorggegevens is verstreken of de betrokkene doet een verzoek tot verwijdering voor het verstrijken van de bewaartermijn, worden de desbetreffende medische persoonsgegevens verwijderd, zulks binnen een termijn van drie maanden.
3. Verwijdering blijft evenwel achterwege wanneer redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betrokkene, alsmede bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is of indien daarover tussen de betrokkene en de verantwoordelijke overeenstemming bestaat.

## **Klachten**

Indien de betrokkene van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, kan bij zich wenden tot:

- verantwoordelijke;
- de binnen de instelling functionerende regeling voor onafhankelijke klachtenbehandeling;
- het College bescherming persoonsgegevens en conform de WBP verzoeken een onderzoek in te stellen of de wijze van gegevensverwerking door de verantwoordelijke in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP);
- dan wel gebruik maken van de in de WPB neergelegde beroepsmogelijkheden.

## **Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van dit reglement**

1. Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.
2. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vier weken nadat ze bekend zijn gemaakt aan betrokkenen.
3. Dit reglement is per 1 juli 2012 in werking getreden en is in te zien in de protocollenmap van BSO bij Lotje
4. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden verkregen en is dit reglement inzichtelijk via de website [www.bsobijlotje.nl](http://www.bsobijlotje.nl).

Overzicht verwerkingen persoonsgegevens behorend bij het privacyreglement BSO bij Lotje behorend bij Doel lid 2.

- Wachtlijstregistratie
- Kindregistratie
- Observatiegegevens
- Financiële registratie van klanten
- Administratieve registratie van klanten
- Klachtenregistratie

Vrijgestelde van op BSO bij Lotje van toepassing zijnde registraties zijn:

- De personeelsadministratie,
- Administraties van debiteuren (wel inkomensgegevens klanten BSO bij Lotje) en crediteuren, afnemers, opdrachtgevers, relaties, leveranciers.

Registratie wet bescherming persoonsgegevens: Administratie registratie van klanten

Categorieën personen	Ouders
Soort gegevens en doel van de gegevensverwerking	Naw gegevens, tel.nrs, e-mail adressen: voor het regelen van een plaatsing van kind(eren)
Grondslag	De gegevens registratie is noodzakelijk voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst, en invoering op de door BSO bij Lotje gehanteerde wachtlijstregistratie
Valt wel of niet onder gegevens WBP	Ja
De verantwoordelijke	Directie van BSO bij Lotje
De beheerder	Medewerkers afd. klantrelaties / leidinggevende kdv/bsso
De bewerker	Geen
De gebruiker	Medewerkers afd. klantrelaties / groepsleiding waarbij het kind is geplaatst kdv/bsso.
De betrokkenen	wettelijke verzorgers van geplaatste en wachtlijst kinderen
Derde	Geen
De ontvangers	Leidinggevenden kdv / bso en de groepsleiding waarbij het kind is geplaatst
Herkomst gegevens	van wettelijke verzorgers Worden schriftelijk telefonisch of per e-mail aangeleverd (zie ook aanmeldingsformulier)
Beveiliging gewaarborgd door	gegevens worden bewaard in kindsysteem en in hard copy dossier, door medewerkers van afd. Klantrelaties in te zien. Op de vestigingen worden deze gegevens bewaard in calamiteitenmap, die in afgesloten kast is opgeborgen.
Informatieplicht	In algemene voorwaarden, krijgt iedereen bij contract
Inzage, correctie, verzet	zie privacy reglement BSO bij Lotje
Bewaartermijn	Op de vestiging worden de gegevens vernietigd als de opvang beëindigd is. De afdeling klantrelaties bewaart de gegevens 7 jaar nadat de opvang is beëindigd.
Vrijgesteld conform artikel 18 van de WBP	Ja

Registratie wet bescherming persoonsgegevens: Financiële registratie van klanten

Categorieën personen	Ouders
Soort gegevens en doel van de gegevensverwerking	Inkomensgegevens: teneinde de ouderbijdrage te berekenen voor de opvang van zijn/haar kind(eren)
Grondslag	De gegevens registratie is noodzakelijk voor de uitvoering van de plaatsingsovereenkomst
Valt wel of niet onder gegevens WBP	Ja
De verantwoordelijke	Directie van BSO bij Lotje
De beheerder	Medewerkers debiteuren administratie van de afd. financiën
De bewerker	Geen
De gebruiker	Medewerkers debiteuren administratie van de afd. financiën
De betrokkenen	Wettelijke verzorgers van geplaatste en wachtlijst kinderen
Derde	De accountant
De ontvangers	De medewerkers van de afdeling klantrelaties, en de medewerkers van de debiteuren administratie
Herkomst gegevens	Van wettelijke verzorgers
Beveiliging gewaarborgd door	Afgesloten kasten alleen in te zien door medewerkers debiteuren en in kindstelsel is zowel door medewerkers debiteuren als afdeling klantrelaties in te zien. Inzage is voor andere medewerkers via beveiliging op computer niet in te zien
Informatieplicht	Door ondertekening van de overeenkomst is betrokkene op de hoogte van feit dat gegevens bij BSO bij Lotje bekend zijn
Inzage, correctie, verzet	zie privacy reglement BSO bij Lotje
Bewaartermijn	De inkomensgegevens worden 7 jaar bewaard
Vrijgesteld conform artikel 18 WBP	Ja
Module + formulier	Zie aanmeldingsformulier,



Registratie wet privacy persoonsgegevens: kindregistratie

Categorieën personen	Kinderen
Soort gegevens en doel van de gegevens verwerking	Naw gegevens, medische gegevens Bereikbaarheidsgegevens van wettelijk verzorgers: teneinde in noodsituaties de verzorgers te kunnen informeren en de juiste handelingen te verrichten
Grondslag	" De gegevens registratie is noodzakelijk conform de algemene voorwaarden
Valt wel of niet onder gegevens WBP	" Ja
De verantwoordelijke	Directie van BSO bij Lotje
De beheerder	" Leidinggevende kdV / meewerkend adjunct bso
De bewerker	" Geen
De gebruiker	" Groepsleiding en leidinggevende
De betrokkenen	wettelijk verzorgers
Derde	Geen
De ontvangers	Groepsleiding van groep waar kind is geplaatst, meewerkend adjunct en leidinggevend van kdV / bso Hulpdiensten zoals politie, brandweer, ziekenhuis bij calamiteiten waarbij hun hulp is ingeroepen
Herkomst gegevens	Wettelijk verzorgers en in geval van plaatsingsgegevens afd. Klantrelaties
Beveiliging gewaarborgd door	In afgesloten kasten, tijdens werkuren ligt calamiteitenmap waarin deze gegevens zijn opgeborgen naast de telefoon
Informatieplicht	Door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst is betrokkene op de hoogte van feit dat gegevens bij BSO bij Lotje bekend zijn
Inzage, correctie, verzet	Zie privacy reglement BSO bij Lotje
Bewaartermijn	Alle gegevens worden verwijderd na beëindiging opvang
Vrijgesteld conform artikel 18 van de WBP	Ja
Module + formulier	Zie inschrijfformulier, plaatsingsovereenkomst

Registratie wet bescherming persoonsgegevens: Klachtregistratie

Categorieën personen	Ouders
Soort gegevens en doel van de gegevens verwerking	Naw gegevens, tel.nrs, e-mail adressen: voor het behandelen en mogelijk oplossen van de klachten
Grondslag	De gegevens registratie is noodzakelijk voor de uitvoering van de klachtenprocedure
Valt wel of niet onder gegevens WBP	Ja
De verantwoordelijke	Directie van BSO bij Lotje
De beheerder	Leidinggevende van de afdeling of persoon op wie de klacht betrekking op heeft.
De bewerker	Geen
De gebruiker	Leidinggevende van afdeling waar klacht betrekking op heeft.
De betrokkenen	Wettelijke verzorgers van geplaatste en wachtlijst kinderen
Derden	Regionale klachtencommissie
De ontvangers	Leidinggevend van de afdeling waar een klacht is ingediend
Herkomst gegevens	Van wettelijke verzorgers
Beveiliging gewaarborgd door	Gegevens worden bewaard in kindsysteem, in hard copy, digitaal dossier en in klachtenmap. Deze worden in afgesloten kast opgeborgen bij afdeling klantrelaties en als het een klacht betreffende een personeelslid betreft, ontvangt de Manager PZ de stukken.
Informatieplicht	Ouders ontvangen tijdens de intake schriftelijke informatie over de klachtenprocedure
Inzage, correctie, verzet	Zie privacy reglement BSO bij Lotje
Module + formulier	Zie klachtenregistratieformulier
Vrijgesteld conform artikel 39 van de WBP	Ja, tenzij gegevens langer dan twee jaar worden bewaard.
Bewaartermijn	7 jaar na afhandeling klacht