

## **PRIVACYREGLEMENT MET BETREKKING TOT VERWERKING VAN (BIJZONDERE) PERSOONSgegevens DOOR PVP'EN.**

### **1. Inleiding**

Dit reglement is van toepassing op verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens door patiëntenvertrouwenspersonen in dienst van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De in dit reglement besproken verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in het verwerkingsregister van de Stichting PVP.

### **2. Begripsbepalingen**

*Autoriteit Persoonsgegevens:* De onafhankelijke toezichthouder in Nederland die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt.

*Bestand:* elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is.

*Betrokkene:* degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, zijnde de cliënt van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp).

*Bijzondere categorieën persoonsgegevens:* persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.

*Datalek (inbreuk in verband met persoonsgegevens):* Een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

*Derde:* elke persoon of instantie die geen betrokkene, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker of een persoon is die onder rechtsreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd is persoonsgegevens te verwerken.

*Functionaris voor gegevensbescherming:* functionaris die door de Stichting PVP is aangesteld voor het informeren en adviseren over en het toezicht houden op de toepassing en naleving van de Avg en andere gegevensbeschermingsbepalingen.

*Gegevens over gezondheid:* persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven.

*Inbreuk in verband met persoonsgegevens:* een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

*Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp):* De functie van patiëntenvertrouwenspersoon is wettelijk verankerd in de Wet Bopz (Besluit patiëntenvertrouwenspersoon Bopz)/Wet verplichte ggz (art. 11).

De pvp biedt professionele, onafhankelijke en strikt partijdige ondersteuning aan individuele cliënten bij het realiseren en handhaven van hun rechten binnen de ggz. Daarnaast stellen pvp'en structurele tekortkomingen aan de orde. De pvp is in dienst van de Stichting PVP.

*Persoonsgegevens:* alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon

*Toestemming van de cliënt:* elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de cliënt door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.

*Verwerking van persoonsgegevens:* alle handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op ander wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

*Verwerkingsverantwoordelijke:* de bestuurder van de Stichting PVP is degene die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

### 3. Reikwijdte en doelstelling

1. Dit reglement stelt regels over de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens door medewerkers (met name patiëntenvertrouwenspersonen) in dienst van de Stichting PVP.
2. Dit reglement is van toepassing op zowel op papier als elektronische verwerking van gegevens.
3. Het reglement heeft tot doel:
  - a. de persoonlijke levenssfeer van de cliënten te beschermen tegen verkeerd en onbedoeld gebruik van de persoonsgegevens;
  - b. vast te stellen met welk doel en op welke (juridische) grondslag persoonsgegevens binnen de Stichting PVP worden verwerkt;
  - c. ook overigens te borgen dat persoonsgegevens die door pvp'en worden verwerkt, rechtmatig, transparant en behoorlijk worden verwerkt;
  - d. de rechten van cliënten vast te leggen en te borgen dat deze rechten door de Stichting PVP worden gerespecteerd.
4. Bij de verwerking van persoonsgegevens houdt de Stichting PVP zich aan de relevante wet- en regelgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg), de uitvoeringswet Avg. Op de pvp rust een eigen verantwoordelijkheid voor de verwerking van de persoonsgegevens van zijn cliënten. De pvp dient zich tevens te houden aan gedragsregels en andere door de Stichting PVP opgestelde uitvoeringsrichtlijnen. De gedragsregels bieden een toetsingsnorm voor de onafhankelijke klachtencommissie.

### 4. Welke gegevens worden verwerkt?

Pvp'en verwerken (bijzondere) persoonsgegevens ten behoeve van de ondersteuning van cliënten. Een cliëntdossier van de pvp kan de volgende gegevens en bescheiden bevatten:

- een aantal gegevens van de cliënt: naam, telefoonnummer, geboortedatum of leeftijdscategorie, zorgaanbieder waar cliënt in behandeling is en juridische status;
- de inhoud van de vraag of klacht en het resultaat van de geboden ondersteuning;
- de gemaakte afspraken met cliënt, waarbij blijkt dat er over deze afspraak overleg is geweest met de cliënt;

- stukken die de cliënt stuurt naar de pvp die betrekking hebben op een vraag of klacht, behalve wanneer cliënt en pvp afspreken die stukken niet toe te voegen;
- inhoudelijke stukken m.b.t. de klachtenprocedure;
- gespreksverslagen;
- overige gegevens over de cliënt;
- overige inhoudelijke stukken en correspondentie.

Wanneer een cliënt contact opneemt via de helpdesk of via de chatdienst van de Stichting PVP, dan worden anoniem de inhoud van de vraag of klacht, het resultaat van de geboden ondersteuning en indien bekend de leeftijdscategorie van de cliënt anoniem geregistreerd.

Wordt er door een helpdeskmedewerker contact opgenomen met een instellingsmedewerker, dan kunnen ook de andere gegevens (zoals naam van de cliënt of gespreksverslagen etc.) die hierboven zijn vermeld worden toegevoegd aan het dossier.

## 5. Doelen van de verwerking van persoonsgegevens

1. De verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens door de pvp gebeurt in het kader van de uitvoering van zijn (wettelijke) taken. De verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens vindt plaats voor de ondersteuning van cliënten bij de handhaving van hun rechten. Daarnaast kunnen gegevens uit het dossier gebruikt worden voor de afhandeling van klachten van cliënten over de dienstverlening van medewerkers van de Stichting PVP.

Uit de registratiegegevens van pvp'en kunnen door de Stichting PVP anoniem gegevens gedestilleerd worden voor het genereren van managementinformatie en voor kwaliteitsbewaking en -verbetering. Deze gegevens zijn niet herleidbaar tot de individuele cliënt.

2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zover dat gebruik verenigbaar is met de omschreven doelen van de verwerking. Stichting PVP verwerkt niet meer gegevens dan noodzakelijk om de betreffende doelen te bereiken.

## 6. Grondslagen verwerking

Pvp'en verwerken (bijzondere) persoonsgegevens van cliënten op basis van de volgende grondslagen:

- Ter uitvoering van een overeenkomst tussen pvp en cliënt;
- Voor zover dit noodzakelijk is voor een goede behandeling of verzorging van de cliënt, vanuit het perspectief van die cliënt.

### *Uitvoering overeenkomst*

Cliënten zijn niet altijd in staat om expliciet toestemming te geven voor de verwerking van hun (bijzondere) persoonsgegevens. Daarom vindt de verwerking van persoonsgegevens hoofdzakelijk plaats omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waar de cliënt partij is (Grondslag art. 6 lid 1 sub a Avg).

### *Voor zover noodzakelijk voor goede behandeling/verzorging vanuit perspectief cliënt*

### *Gegevens over gezondheid*

Een pvp legt in principe geen gegevens over iemands gezondheid vast. Echter, een pvp kan wel bijzondere gegevens verwerken die iets zeggen over de gezondheid van een cliënt, bijvoorbeeld de informatie dat een cliënt in behandeling is bij een ggz-aanbieder. Ook kunnen in een (door een pvp verwerkt) bericht van een zorgverlener of een uitspraak van een klachtencommissie informatie staan

over de gezondheid van de cliënt. De pvp verwerkt deze bijzondere gegevens op grond van de grond die artikel 30 lid 3 Uitvoeringswet Avg biedt. Dit artikel geeft aan hulpverleners, instellingen of voorzieningen voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening de mogelijkheid om gegevens over de gezondheid te verwerken, voor zover de verwerking noodzakelijk is met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene. Deze uitzondering sluit tekstueel niet zonder meer aan op de werkzaamheden van de Stichting PVP en de daaraan verbonden pvp'en. De pvp-client heeft een wettelijk recht op een partijdige ondersteuning bij het verwezenlijken van zijn rechten in relatie tot psychiatrische zorg. De verwerking van bijzondere persoonsgegevens staat ten dienste van die partijdige ondersteuning en is daarmee noodzakelijk voor een goede behandeling of verzorging van de cliënt vanuit het perspectief van die cliënt.

#### *Gegevens over strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten*

Een pvp legt in principe geen persoonsgegevens vast over strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten. Wel kan hij informatie vast leggen over de rechtspositie of juridische maatregel die uit een strafrechtelijke veroordeling kan voortvloeien. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen verwerkt worden, als de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene (Artikel 33 lid 1 sub c Uitvoeringswet Avg). Deze bepaling maakt het voor pvp'en mogelijk om strafrechtelijke gegevens te verwerken en de rechtspositie of juridische maatregel die uit een strafrechtelijke veroordeling kan voortvloeien te verwerken.

### **7. Bewaartermijnen**

De tot de cliënt herleidbare persoonsgegevens worden maximaal vijf jaar bewaard, gerelateerd aan het bepaalde in artikel 3:310 BW. Vijf jaar na het afsluiten van het laatste dossier over een vraag of klacht worden de tot de cliënt herleidbare gegevens en de bijbehorende cliëntdossiers automatisch verwijderd. Chatberichten worden, uiterlijk na 24 uur, automatisch gewist.

Algemene cliëntgegevens (zoals leeftijdscategorie, juridische status) en gegevens over de afhandeling en onderwerpen van vragen en klachten blijven anoniem bewaard voor managementinformatie en kwaliteitsbewaking en -verbetering.

### **8. Toegang tot cliëntdossier**

1. Een cliëntdossier kan worden ingezien en bewerkt door de pvp die het dossier van de cliënt heeft aangemaakt. Met toestemming van de cliënt kan dit dossier worden overgedragen aan een collega-pvp. In noodgevallen kan de leidinggevende van de pvp een dossier overdragen aan een andere pvp. De leidinggevende kan echter alleen contactgegevens zien van de cliënt en heeft geen inzage in het dossier.
2. Inzage in het dossier voor de afhandeling van klachten over de pvp door de bestuurder, een manager of de klachtencommissie gebeurt alleen met toestemming van de cliënt en voor zover relevant voor de afhandeling van de klacht.
3. Controle van het cliëntdossier in het kader van externe auditing is alleen mogelijk als de cliënt daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven.

### **9. Beveiliging en geheimhouding**

1. De Stichting PVP hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van persoonsgegevens en zorgt, rekening houdend met de stand van de techniek, voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat de persoonsgegevens worden beschadigd, verloren gaan of onrechtmatig worden verwerkt. Deze maatregelen zijn er mede op gericht om niet noodzakelijke verzameling en verdere (niet noodzakelijke) verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. In het geval de Stichting PVP gebruik maakt van externe partijen, zoals een IT-leverancier, zal de Stichting PVP in het kader van de bescherming van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst afspraken vastleggen over afdoende beveiligingsmaatregelen. Daarnaast heeft de Stichting PVP een interne procedure ICT, waarin

onder andere is vastgelegd welke acties er ondernomen worden bij een (dreiging van) een datalek.

2. Pvp'en hebben een geheimhoudingsplicht op basis van vigerende gedragsregels en op basis van de vanaf 01 januari 2020 geldende Wet verplichte ggz. Met toestemming van cliënt kunnen in het kader van de ondersteuning van de cliënt gegevens aan derden worden verstrekt. Anderen die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens binnen de Stichting PVP zijn tevens verplicht tot geheimhouding van de betreffende persoonsgegevens, en zullen deze gegevens alleen verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitoefening van de betreffende functie, werkzaamheden of taak. Slechts op grond van zeer dringende redenen kan de geheimhoudingsplicht doorbroken worden.

#### **10. Rechten van cliënten en mogelijkheid tot bezwaar**

1. Een cliënt heeft recht op informatie over de gegevensverwerking door de pvp. Deze informatie staat in dit privacyreglement, in de privacyverklaring en in een folder voor cliënten. Deze informatie is beschikbaar via de website van de Stichting PVP. Cliënten zullen hierop gewezen worden door de pvp die hen ondersteunt.
2. Een cliënt heeft recht op inzage, afschrift, aanvulling, correctie, verwijdering en beperking van de op hem betrekking hebbende persoonsgegevens. Hiervoor kan hij een verzoek doen bij de pvp of de Stichting PVP (Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht). Voordat de pvp het verzoek in behandeling neemt, controleert hij of degene die het verzoek doet, daadwerkelijk degene is op wie de gegevens betrekking hebben. De pvp kan de cliënt vragen om een identiteitsbewijs te laten zien of om een kopie daarvan op te sturen (zonder BSN-nummer). De kopie van het identiteitsbewijs wordt meteen na identificatie vernietigd.
3. Een cliënt heeft het recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens. De cliënt moet zijn gegevens mee kunnen nemen naar een andere aanbieder. De cliënt kan, als hij inzage heeft gekregen in zijn dossier, het dossier zelf downloaden en opslaan op de wijze die hij zelf wil.
4. De pvp handelt een verzoek van een cliënt als bedoeld in artikel 10 lid 2 van dit reglement zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het verzoek, af. Afhankelijk van de complexiteit en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met twee maanden worden verlengd. Als deze verlenging plaatsvindt, dan wordt de cliënt binnen een maand na de ontvangst van het verzoek geïnformeerd.
5. Als de pvp op verzoek van de cliënt een verbetering van persoonsgegevens heeft uitgevoerd, of de verwerking van persoonsgegevens heeft beperkt, zal de pvp eventuele ontvangers van de betreffende persoonsgegevens daarover informeren, als de cliënt daar toestemming voor geeft. De pvp hoeft dit niet te doen als dit *"onmogelijk blijkt"* of *"onevenredig veel inspanning vergt."*
6. Een verzoek om inzage, afschrift, aanvulling, correctie, verwijdering en beperking van de op de cliënt betrekking hebbende persoonsgegevens kan worden geweigerd wanneer het verzoek *"kennelijk ongegrond"* of *"buitensporig"* is, bijvoorbeeld wanneer het aantal ontvangen verzoeken van dezelfde persoon extreem hoog is.
7. Wanneer de pvp geen gehoor geeft aan het verzoek (bedoeld in art. 10 lid 2 van dit reglement) van de cliënt, dan deelt de pvp dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand na ontvangst mede waarom het verzoek niet wordt ingewilligd en informeert hij de cliënt over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Stichting PVP, de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep bij de rechter in te stellen.

#### **11. Bezwaar en klachten**

1. Wanneer een cliënt niet wil dat de pvp (een deel van de) persoonsgegevens vastlegt, komt de pvp aan dat verzoek tegemoet. De pvp zal de klacht dan anoniem registreren. Als dat gevolgen heeft voor de ondersteuning door de pvp, overlegt de pvp daarover met de cliënt.
2. Wanneer een cliënt van mening is dat het doen of nalaten van de Stichting PVP/een pvp niet in overeenstemming is met de Avg, dit reglement of (andere) toepasselijke wet- of regelgeving, dan kan een klacht worden ingediend overeenkomstig de binnen de Stichting PVP geldende

klachtenregeling. Een cliënt kan zich eveneens wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming.

2. Als een klacht naar de mening van de cliënt door de Stichting PVP niet correct is afgewikkeld, kan hij zich wenden tot de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **12. Onvoorziene situaties**

1. Als zich een situatie voordoet die niet beschreven is in dit reglement, neemt de bestuurder van de Stichting PVP indien nodig maatregelen en wordt beoordeeld of dit reglement dientengevolge moet worden aangevuld of aangepast.

### **13. Wijziging, overdracht en overgang van de registratie**

1. In geval van wijziging van dit reglement, dienen de cliënten hierover geïnformeerd te worden middels een algemene kennisgeving, opdat zij hiertegen bezwaar kunnen maken. Op lopende verwerkingen van persoonsgegevens blijft het huidige reglement in dat geval van toepassing.

2. In geval van overdracht of overgang van het bestand naar een andere verantwoordelijke, dienen de cliënten over dit feit geïnformeerd te worden middels een algemene kennisgeving, opdat tegen overdracht of overgang van op hun persoon betrekking hebbende gegevens bezwaar kan worden gemaakt.

### **14. Transparantie**

De Stichting PVP informeert cliënten over de verwerking van hun persoonsgegevens via een laagdrempelige privacyverklaring en cliëntenfolder op de website van de Stichting PVP en tijdens contacten die de pvp heeft met cliënten.

### **15. Inwerkingtreding**

1. Dit reglement zal per 1 oktober 2018 in werking treden en is in te zien via de website van de Stichting PVP. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Privacyreglement cliëntgegevens Stichting PVP'. Desgewenst kan een afschrift van dit reglement worden opgevraagd bij de pvp of bij het secretariaat van de Stichting PVP: [secretariaat@pvp.nl](mailto:secretariaat@pvp.nl) of 030 - 271 83 53.