

<https://www.pvp.nl/>

Maliebaan 87  
3581 CG Utrecht  
(030) 271 83 53  
KVK: 41179894

Verblijft u in een ggz-instelling? Krijgt u verplichte zorg thuis of denkt men erover na u verplichte zorg op te leggen? Dan hebt u recht op advies en bijstand van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). U kunt bij een pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening. De pvp kan u ook adviseren als er voor u een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt aangevraagd.

De pvp is in dienst van de Stichting PVP. In de Wet verplichte ggz (Wvvgz) staat wat de taken en bevoegdheden van de pvp zijn. Pvp'en werken volgens [gedragsregels](#) van de Stichting PVP.

Pvp'en kunnen gegevens van u vastleggen. Dat kan nodig zijn om u zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij de afhandeling van uw vraag of klacht. Een pvp registreert bijvoorbeeld uw naam, hoe hij u kan bereiken en waar uw klacht over gaat in het pvp-dossier. De pvp legt nooit meer gegevens over u vast, dan noodzakelijk is bij uw ondersteuning.

De Stichting PVP vindt uw privacy belangrijk en stelt hoge eisen aan de bescherming van uw gegevens. Wij vinden het belangrijk dat uw gegevens bij ons veilig zijn. Wij houden ons bij het verwerken van uw gegevens aan de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Avg).

In deze privacyverklaring leest u hoe wij met uw gegevens omgaan en wat uw rechten zijn. In ons privacyreglement staat het wat uitgebreider beschreven.

Heeft u nog vragen over hoe wij met uw gegevens omgaan? Uw pvp vertelt u er graag meer over. U kunt ook contact opnemen met de helpdesk-pvp (0900 444 8888 of [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)) of met onze Functionaris Gegevensbescherming ([fg@pvp.nl](mailto:fg@pvp.nl)).

## **1. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?**

Pvp'en kunnen in de volgende situaties persoonsgegevens van u vastleggen:

- Als u de pvp om ondersteuning vraagt, bijvoorbeeld bij een vraag of klacht of bij het opstellen van een zorgkaart of zorgplan;
- Als u te maken krijgt met een crisismaatregel of zorgmachtiging en u heeft de burgemeester of de geneesheer-directeur toestemming gegeven om uw contactgegevens door te geven aan de Stichting PVP.

Een pvp kan soms ook gegevens van een cliënt vastleggen, zonder dat een cliënt om ondersteuning van een pvp vraagt. Dit kan bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Iemand anders dan de cliënt neemt contact op met de pvp en geeft aan dat de cliënt de pvp wil spreken. De pvp noteert dan de contactgegevens van de cliënt en vraagt na bij de cliënt of deze zelf ook de pvp wil spreken.
- Een cliënt is zelf niet in staat om een klacht te formuleren, maar de pvp ziet dat de zorg die de cliënt krijgt ernstig te kort schiet. Een pvp kan dan hierover een melding doen bij de ggz-

instelling, waarbij hij dan ook doorgeeft om welke cliënt het gaat. Dit is echt een uitzonderingssituatie.

## **2. Waarom verwerken wij uw gegevens?**

De pvp legt alleen die gegevens vast, die noodzakelijk zijn om u te ondersteunen bij uw vraag of klacht.

### [Ondersteuning door een pvp](#)

De pvp legt, wanneer u een beroep doet op een pvp, in het digitale pvp-dossier gegevens over u vast om u zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij de afhandeling van een vraag of klacht of bij het opstellen van een zorgplan of zorgkaart.

### [Ontvangen gegevens \(Wvggz\)](#)

De pvp ontvangt, als er voor u een zorgmachtiging wordt voorbereid of een crisismaatregel is afgegeven, met uw toestemming uw contactgegevens van de burgemeester of geneesheer-directeur. De pvp legt dan uw gegevens vast, met het doel u te kunnen informeren over de mogelijkheid tot advies en bijstand door de pvp.

### [Afhandeling van klachten over de pvp](#)

De gegevens uit uw pvp-dossier kunnen, met uw toestemming, gebruikt worden als u een klacht heeft ingediend over de dienstverlening van uw pvp of een andere medewerker van de Stichting PVP.

### [Jaarberichten voor instellingen en kwaliteitsbewaking](#)

De pvp rapporteert elk jaar (in een Jaarbericht) over zijn werkzaamheden aan de cliëntenraad en de raad van bestuur van de instelling. In dit rapport worden alleen anonieme gegevens opgenomen. De Stichting PVP kan ook de anonieme gegevens gebruiken voor kwaliteitsbewaking en -verbetering.

## **3. Om welke reden (grondslag) uit de privacywet verwerken wij uw gegevens?**

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

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

## **4. Welke gegevens verwerken wij?**

De pvp kan een digitaal pvp-dossier aanleggen. Met de gegevens die de pvp hierin over u vastlegt, kan hij een persoonlijk dossier over u maken en u bereiken om u zo goed mogelijk te ondersteunen. In dit dossier schrijft hij o.a.:

- Uw naam;
- Uw geboortedatum of leeftijdscategorie;
- Uw telefoonnummer of e-mailadres waar u bereikbaar bent;
- De instelling waar u behandeld wordt;
- Uw vraag of klacht en de acties en afspraken over de vraag of klacht;
- Of u vrijwillig in behandeling bent of verplichte zorg krijgt;
- Afhankelijk van uw vraag/klacht, kunnen ook bijzondere persoonsgegevens worden vastgelegd, bijvoorbeeld informatie die de pvp met uw toestemming ontvangt uit de klachtenprocedure, uw behandeldossier, dagrapportage en/of mails/brieven tussen u en uw behandelaar.

Voordat de pvp uw gegevens vastlegt in uw digitale pvp-dossier, maakt hij meestal aantekeningen op papier. Deze aantekeningen worden zo snel mogelijk toegevoegd aan het digitale dossier, daarna worden de aantekeningen op papier vernietigd.

Wanneer u ondersteuning krijgt van een pvp via de helpdesk, dan worden gegevens over het telefoongesprek en de mailwisseling anoniem vastgelegd. Alleen wanneer de helpdesk-pvp contact met een andere pvp en/of met een medewerker van de zorgaanbieder opneemt of op uw verzoek, dan leggen we uw persoonsgegevens vast.

Van uw chatcontact via het chatprogramma op onze website worden geen persoonsgegevens vastgelegd.

De pvp vertelt u wat hij vastlegt in het pvp-dossier. Als u liever heeft dat de pvp sommige informatie niet vastlegt, zeg dat dan gerust. De pvp zal deze gegevens dan niet vastleggen (zie ook 'wat zijn mijn rechten').

Een overzicht van de gegevens die we van u verwerken vindt u [hier](#).

### **5. Hoe lang worden mijn gegevens bewaard?**

- Een pvp-dossier wordt maximaal vijf jaar na het afsluiten van de laatste vraag of klacht automatisch verwijderd.
- Chatberichten worden direct na het afsluiten van het contact gewist.
- E-mails aan de helpdesk worden direct na het afsluiten van het contact gewist, tenzij er een pvp-dossier is aangemaakt en de mail daarin wordt opgenomen.
- Gegevens die we ontvangen van de burgemeester of de geneesheer-directeur worden 24 uur nadat de pvp contact met u heeft gehad automatisch geanonimiseerd. Alleen als u naar aanleiding van dit contact verdere ondersteuning van een pvp krijgt, dan zal de pvp een pvp-dossier voor u aanmaken.

### **6. Wat zijn mijn rechten?**

U heeft het recht om uw pvp-dossier te bekijken en er een kopie van te ontvangen. De pvp kan dit voor u regelen.

Kloppen de gegevens niet, dan heeft u het recht om die gegevens te laten aanpassen. De pvp kan dit voor u doen.

Wanneer u niet wilt dat de pvp (een deel van de) gegevens vastlegt of vastgelegde gegevens niet in uw dossier wilt, dan kunt uw dossier ook laten aanpassen of verwijderen. Wanneer het daardoor lastig wordt om u te ondersteunen (bijvoorbeeld als de pvp uw telefoonnummer niet mag opslaan), dan zal de pvp dat met u bespreken.

### **7. Deelt de pvp mijn gegevens met anderen?**

#### Geheimhoudingsplicht

De pvp heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Hij houdt in principe geheim wat u aan hem vertelt. Als u het goed vindt, dan deelt hij informatie met anderen. Bijvoorbeeld met uw behandelaar om uw vraag of klacht met hem te bespreken.

Soms mag de pvp op grond van zeer dringende redenen de geheimhoudingsplicht doorbreken en gegevens zonder uw toestemming met anderen delen. Dit kan zijn als hij dit moet op grond van een wet of bij een conflict van plichten, om ernstig gevaar te voorkomen. Dit wordt verder uitgelegd in de [gedragsregels](#) van de Stichting PVP.

### [Toegang tot mijn pvp-dossier](#)

Toegang tot uw digitale pvp-dossier is er alleen voor uzelf en de pvp die het dossier heeft aangelegd. Alleen met uw toestemming heeft een andere pvp of de manager van de pvp toegang tot uw gegevens.

## **8. Wat doet de Stichting PVP om mijn gegevens te beschermen?**

### [Informatiebeveiliging.](#)

De Stichting PVP neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging van uw gegevens tegen te gaan. Wij stellen voor de bescherming van uw gegevens ook hoge eisen aan de beveiliging van al onze informatiesystemen en laten dat periodiek testen door een onafhankelijke partij.

We doen er alles aan om te voldoen aan de eisen die Algemene Verordening Gegevensbescherming (Avg) stelt.

### [Website: gebruik van cookies](#)

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan een website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. Er zijn verschillende soorten cookies. Op deze website gebruiken we 2 soorten cookies

1. Functionele cookies – Deze zorgen ervoor dat u de website kan gebruiken.
2. Analytische cookies - Deze houden het bezoek op een website bij en helpen om een website te verbeteren.

Op onze website melden we dat we deze cookies gebruiken.

Cookies kunnen geen kwaadaardige code zoals virussen bevatten.

U kunt bij het bezoeken van onze website aangeven of u akkoord gaat met het gebruik van deze cookies.

## **9. Wat kan ik doen als ik een vraag, opmerking of klacht heb over de manier waarop mijn gegevens worden verwerkt?**

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met uw pvp of onze Functionaris Gegevensbescherming.

Heeft u vragen of opmerkingen over de verwerking of bescherming van uw persoonsgegevens bij de Stichting PVP, dan kunt u deze stellen aan uw pvp of aan de Functionaris Gegevensbescherming van de Stichting PVP. De Functionaris Gegevensbescherming is bereikbaar via [fg@pvp.nl](mailto:fg@pvp.nl)

Als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet, dan kunt u een privacy-klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), via Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag