

# Privacybeleid registratiesysteem cliëntenvertrouwenspersonen CVP Wzd

## Document/proceseigenaar:

- Astrid van Houwelingen (Stichting Het LSR)
- Christiaan van Rosmalen (Quasir CVP B.V.)
- Wendy Oosterwijk-Klaassen (Stichting Zorgstem)
- Lisette Sloots (Adviespunt Zorgbelang)

Versienummer: 2.0

Vastgesteld door: kwartiermakers overleg

Datum vaststelling: 7 juni 2021

## Privacybeleid registratiesysteem cliëntenvertrouwenspersonen CVP Wzd:

Dit privacybeleid is een addendum op het privacybeleid van de organisaties Stichting Het LSR, Quasir CVP B.V., Stichting Zorgstem en Adviespunt Zorgbelang<sup>1</sup>. Het registratiesysteem zal bediend worden door cliëntenvertrouwenspersonen in het kader van de Wet zorg en dwang. In het systeem worden gegevens vastgelegd om kwesties van cliënten te behandelen.

In onderstaand privacybeleid is vastgelegd hoe er met de verwerking van de persoonsgegevens in het registratiesysteem wordt omgegaan. Dit beleid beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens, waarvan de bovenstaande organisaties kennis dragen alsmede alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij beschikking hebben. Onder juist gebruik wordt verstaan: de wijze van verzamelen, opslaan, bewerken, beschikbaar houden en respectievelijk stellen van persoonsgegevens conform wettelijke voorschriften en normen van maatschappelijk fatsoen. Voornoemde gegevens dienen slechts beschikbaar te zijn of te worden gesteld voor zover dit nodig is voor het doel waartoe zij worden beheerd.

### I. ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Verwerking van-

|                   |   |
|-------------------|---|
| persoonsgegevens  | een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés. Het betreft: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.  |
| Cliënt            | een persoon die vanuit een WLZ, WMO, Jeugdwet of ZVW indicatie met onvrijwillige zorg te maken krijgt en gebruik maakt van de diensten van een cliëntenvertrouwenpersoon Wet zorg en dwang.   |
| Vertegenwoordiger | degene die door een cliënt schriftelijk wordt gemachtigd om als zijn Vertegenwoordiger op te treden, dient meerderjarig en handelingsbekwaam te zijn. De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, of, indien een zodanige persoon ontbreekt, de persoon die daartoe door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden, of, in dien deze ontbreekt of niet optreedt, de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel, of, indien deze ontbreekt of niet wenst op te treden, een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt in deze rangorde. |

---

<sup>1</sup> Adviespunt Zorgbelang is een samenwerkingsverband van Zorgbelangorganisaties op het gebied van individuele ondersteuning van mensen. Zorgbelang Inclusief, Zorgbelang Brabant-Zeeland en Burgerkracht Limburg geven onder het label Adviespunt Zorgbelang uitvoering aan het cliëntenvertrouwenswerk Wzd.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Dienstverlening              | iedere namens de CVP organisaties geboden vorm van informatieverstrekking, advisering en/of ondersteuning aan een individuele cliënt.  |
| Opdrachtgever                | het ministerie van VWS – namens de zorgkantoren/Wlz-uitvoerders Menzis, De Friesland, Zilveren Kruis, VGZ, Zorg en Zekerheid, CZ, DSW en Salland.  |
| CVP-aanbieders               | Stichting Het LSR, Quasir CVP B.V., Stichting Zorgstem en Adviespunt Zorgbelang  |
| Persoonsgegevens             | alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (zoals een naam, geboortedatum, adres, geslacht).  |
| Toestemming                  | elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de cliënt door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling de verwerking van zijn persoonsgegevens door Het LSR, Quasir B.V., Zorgstem en Zorgbelang aanvaardt; |
| Verwerkingsverantwoordelijke | Stichting Het LSR, Quasir CVP B.V., Stichting Zorgstem en Adviespunt Zorgbelang zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke.   |
| AVG                          | de Algemene Verordening Gegevensbescherming is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert.   |
| Cvp                          | Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.  |
| 4-ogenprincipe               | correspondentie die een vertrouwenspersoon voor de dienstverlening aan een cliënt opstelt laten meelesen door een collega.   |

## Artikel 2 Toepassingsgebied

1. Dit privacybeleid is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens in verband met de dienstverlening aan cliënten middels de Cvp Wet zorg en dwang van de organisaties Stichting Het LSR, Quasir CVP B.V., Stichting Zorgstem en Adviespunt Zorgbelang (hierna: "CVP-aanbieders").
2. Dit privacybeleid betreft iedere vorm van verwerking van de in lid 1 bedoelde persoonsgegevens, ongeacht of deze gegevens mondeling, op papier, digitaal of door middel van foto, video of audio worden verwerkt.

## Artikel 3 De verwerkingsverantwoordelijke

1. De CVP-aanbieders zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkersverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de gegevensverwerking en zal moeten voldoen aan alle vereisten van de privacywetgeving.

#### **Artikel 4 Doel van de verwerking van persoonsgegevens**

1. Vastleggen van gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de dienstverlening aan personen door Cvp. Uitvoering is een wettelijke taak, conform de Wet zorg en dwang.
2. Verantwoording afleggen aan de Opdrachtgever.
3. Het signaleren van tekortkomingen in de zorg en ter ondersteuning van het kwaliteitsbeleid ten aanzien van de zorg en/of het cliëntenbeleid
4. Het verstrekken van (cijfer)rapportages aan zorgaanbieders en Opdrachtgever.

## **II. DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens**

#### **Artikel 5 Voorwaarden voor een rechtmatige verwerking**

1. Om persoonsgegevens te mogen verwerken is de verwerkingsverantwoordelijke genoodzaakt om toestemming te vragen aan de betrokkene. Dit is een vereiste om de diensten aan cliënten zoals bedoeld in artikel 4 van dit privacybeleid te kunnen uitvoeren. De werkzaamheden van de CVP-aanbieders hebben een wettelijke basis in de Wet zorg en dwang.
2. Om gegevens van de cliënt of diens vertegenwoordiger te mogen verwerken is de volgende voorwaarde van toepassing: toestemming van de betrokkene.
3. De toestemming wordt mondeling gevraagd, en vastgelegd met de datum waarop de toestemming is verkregen.
4. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de AVG op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
5. Persoonsgegevens worden voor de in artikel 4 genoemde doeleinden verzameld en worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
6. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

#### **Artikel 6 Informatie aan de cliënt**

1. De persoon die werkzaam is bij de CVP-aanbieder, die gedurende het eerste directe contact met de cliënt persoonsgegevens van de cliënt verkrijgt, informeert de cliënt of diens vertegenwoordiger over:
  - a. de verwerking van zijn persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke;
  - b. het doel van deze gegevensverwerking;
  - c. de bewaartermijn van deze gegevens.
2. De Cvp, die het eerste inhoudelijke gesprek met de cliënt voert en daartoe persoonsgegevens ontvangt van de cliënt of diens vertegenwoordiger informeert over:
  - a. de verwerking van de persoonsgegevens door de CVP-aanbieders;
  - b. het doel van deze gegevensverwerking;
  - c. de bewaartermijn van deze gegevens;
  - d. de rechten die de cliënt of diens vertegenwoordiger ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens kan uitoefenen;
  - e. het recht van de cliënt om een klacht over de CVP-aanbieders in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie, alsmede het recht een klacht in te dienen over de verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. Tevens informeert de Cvp de cliënt dat nadere informatie over gegevensverwerking door de CVP-aanbieders aanwezig is op ieder haar eigen website.
4. De Cvp die het intakegesprek met de cliënt of diens vertegenwoordiger verzorgt, informeert de cliënt over hetgeen hierboven in lid 2 en 3 genoemd staat.

5. De Cvp die de cliënt of diens vertegenwoordiger mondeling informeert op grond van dit artikel biedt deze informatie, op verzoek van de cliënt ook in een schriftelijke vorm aan.
6. Het verstrekken van de informatie op basis van dit artikel kan achterwege blijven als de cliënt reeds over deze informatie beschikt.

### **Artikel 7 Het bestand (cliëntdossier)**

In het cliëntdossier legt de Cvp alle gegevens vast die noodzakelijk zijn voor een goede dienstverlening. Vastgelegd wordt, voor zover bekend en van toepassing:

1. NAW-gegevens van persoon (cliënt, vertegenwoordiger)
2. Er is sprake van bijzondere persoonsgegevens, namelijk inzake gezondheid (zie 2.1.1)
3. Geboortedatum cliënt
4. Gegevens over (medewerkers van) de zorgaanbieder en 'derden' waarover de kwestie gaat
5. Informatie over hulpvraag van de persoon en wat deze wil bereiken (doelvraag)
6. Wettelijk kader, grondslag, afspraken
7. Signalen
8. Overige gegevens die betrekking hebben op de CVP- dienstverlening

### **Artikel 8 Toegang tot de persoonsgegevens in het cliëntdossier**

1. De Cvp die direct betrokken is bij de dienstverlening aan de cliënt of diens vertegenwoordiger, alsmede de vervanger van deze CVP- hebben toegang tot de persoonsgegevens van de cliënt in het cliëntdossier, voor zover noodzakelijk voor diens taakuitoefening.
2. In uitzonderlijke situaties en indien noodzakelijk voor diens taakuitoefening hebben toegang tot de persoonsgegevens van de cliënt in het cliëntdossier:
  - a. de leidinggevende(n) van deze medewerker en de projectmanagers van de CVP-aanbieders, indien er sprake is van:
    - 1° inhoudelijk overleg over een kwestie;
    - 2° voortgangsbewaking van het proces en de kwaliteit van de dienstverlening.
  - b. de verwerker, indien er sprake is van:
    - 1° het optimaliseren van het technische proces.
3. Om de rechtmatige toegang tot persoonsgegevens te waarborgen, zijn er beveiligingsmaatregelen ingesteld door de CVP-aanbieders:
  - a. alleen de persoonsgegevens van de kwesties waar de Cvp-aanbieder bij betrokken is kunnen geraadpleegd worden;
  - b. van alle processtappen wordt vastgelegd wie en wanneer de persoonsgegevens heeft geraadpleegd.
4. Uit het cliëntdossier kunnen op verzoek van de Cvp tijdelijk persoonsgegevens worden verstrekt aan een collega Cvp, die in het kader van het 4-ogenprincipe meeleeft met correspondentie ten behoeve van de dienstverlening aan de betreffende cliënt. In dat geval dient de collega Cvp de persoonsgegevens te verwijderen zodra deze niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. De Cvp dient hierop toe te zien.
5. In geval van verstrekking van persoonsgegevens uit het cliëntdossier ten behoeve van beleidsvoorbereiding, beleidsevaluatie of in verband met subsidievoorwaarden, worden de te verstrekken gegevens vóór de verstrekking ontdaan van hun identificerende kenmerken, zodat ze niet langer te herleiden zijn tot een individueel persoon.
6. De externe auditor kan toegang verleend worden tot persoonsgegevens in het cliëntregistratiesysteem, alleen voor zover dat noodzakelijk is voor de kwaliteitstoetsing en enkel in aanwezigheid van een medewerker van de CVP-aanbieders.

### **Artikel 9 Verstrekking van cliëntgegevens aan derden**

1. Op grond van de Wet zorg en dwang is de Cvp verplicht tot geheimhouding. Zonder toestemming van de cliënt verstrekken de CVP-aanbieders geen persoonsgegevens van cliënten aan derden, tenzij er sprake is van een situatie beschreven in dit artikel.
2. De verplichting tot geheimhouding geldt niet:
  - a. indien en voor zover een wettelijk voorschrift de CVP Wzd tot mededeling van de informatie verplicht, of;
  - b. indien en voor zover hij tot het oordeel komt dat er sprake is van een zeer uitzonderlijke noodsituatie waarbij geheimhouding leidt tot:
    - 1° ernstige schade voor de cliënt;
    - 2° ernstige schade voor een ander.
3. Over verstrekkingen zoals bedoeld in dit artikel voert de medewerker vooraf overleg met zijn leidinggevende of projectmanager.
4. De cliënt wordt vooraf geïnformeerd over de doorbreking van de geheimhoudingsplicht. De keuze tot doorbreking van de geheimhoudingsplicht wordt naar de cliënt inhoudelijk gemotiveerd door de Cvp.

### **Artikel 10 Bewaartermijn van de persoonsgegevens in het cliëntdossier**

1. De bewaartermijn van gegevens die te herleiden zijn tot een individueel persoon is vastgesteld op 5 jaar, maar korter als een verzoek tot verwijdering wordt ingewilligd.
2. Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken worden de gegevens verwijderd/vernietigd.
3. De bewaartermijn van gegevens die geanonimiseerd of gepseudonimiseerd zijn is vastgesteld op 20 jaar.

## **III. DE RECHTEN VAN CLIËNTEN**

### **Artikel 11 Recht van inzage**

1. Een cliënt of diens vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de gegevens die genoteerd zijn in het registratiesysteem Octopus, voor zover de gegevens op degene betrekking hebben en met de inzage niet de privacy van anderen in het geding komt.
2. Wanneer daartoe een verzoek is ontvangen, dient de inzage binnen een termijn van vier weken of zoveel eerder als mogelijk is, plaats te vinden.
3. Voor het verkrijgen van afschriften van de persoonsverwerking mogen de beheerder en/of gebruiker de werkelijk gemaakte kosten in rekening brengen van de verzoeker, tot het wettelijk vastgelegde maximum.

### **Artikel 12 Recht op rectificatie**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan de gebruiker schriftelijk verzoeken om de hem betreffende persoonsgegevens te verbeteren of aan te vullen. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.
2. De CVP-aanbieders dragen er zorg voor dat een beslissing tot rectificatie zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

### **Artikel 13 Recht op gegevenswissen**

1. De cliënt heeft het recht de CVP-aanbieders te verzoeken zijn persoonsgegevens te wissen.
2. De CVP-aanbieders zijn verplicht de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

- a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt.
- b. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt.

#### **Artikel 14 Recht op beperking van de verwerking**

1. De cliënt heeft het recht de CVP-aanbieders te verzoeken de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken. De CVP-aanbieders geven hieraan gevolg indien een van de volgende elementen van toepassing is:
  - a. de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de cliënt, gedurende een periode die de CVP-aanbieders in staat stellen de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
  - b. de verwerking is onrechtmatig en de cliënt verzet zich tegen het wissen van persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
  - c. de CVP-aanbieders hebben de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de cliënt heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvordering;
  - d. de cliënt heeft overeenkomstig artikel 15 van dit privacybeleid bezwaar gemaakt tegen de verwerking, en hij is in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van de CVP-aanbieders zwaarder wegen dan die van de cliënt.
2. Wanneer de verwerking op grond van lid 1 is beperkt, worden persoonsgegevens (met uitzondering van de opslag ervan) slechts verwerkt:
  - a. met toestemming van de cliënt;
  - b. voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; of
  - c. ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon.
3. Een cliënt die overeenkomstig lid 1 een beperking van de verwerking heeft verkregen, wordt door de CVP-aanbieders op de hoogte gebracht voordat de beperking van de verwerking wordt opgeheven.

#### **Artikel 15 Recht van bezwaar**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger heeft te allen tijde het recht om – vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen – bezwaar te maken tegen de verwerking van de hem betreffende persoonsgegevens door de CVP-aanbieders.
2. De CVP-aanbieders beoordelen zo spoedig mogelijk (en in ieder geval binnen één maand na ontvangst van het bezwaar) of het bezwaar gerechtvaardigd is. Indien het bezwaar gerechtvaardigd is, beëindigt hij onmiddellijk de verwerking, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, vrijheden en rechten van de cliënt.

#### **Artikel 16 Recht van weigering gegevensverstrekking**

1. Wanneer de CVP-aanbieders kunnen aantonen dat door een inzageverzoek de administratieve lasten heel hoog worden of dat de rechten en vrijheden worden aangetast kan een inzageverzoek geweigerd worden.
2. De CVP-aanbieders mogen in bepaalde gevallen inzage in uw gegevens weigeren als dat noodzakelijk is:
  - a. voor de openbare veiligheid;
  - b. om strafbare feiten te voorkomen of op te sporen;
  - c. om rechten en vrijheden van anderen te beschermen.
3. De CVP-aanbieders kunnen gedeeltelijk een inzage weigeren, bijvoorbeeld wanneer informatie in het dossier staat dat over iemand anders gaat.

#### **Artikel 17 Klachtrecht**

1. Iedere cliënt of diens vertegenwoordiger kan schriftelijk een klacht indienen bij de CVP-aanbieders.

#### **IV. OVERIGE BEPALINGEN**

##### **Artikel 18 Geheimhouding**

1. Een ieder die betrokken is bij de registratie dan wel de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over persoonsgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak noodzaak tot mededeling voortvloeit.

#### **V. SLOTBEPALINGEN**

##### **Artikel 19 Slotbepalingen**

1. Dit privacybeleid is in werking getreden op 6 maart 2020.
2. Dit privacybeleid kan worden gewijzigd of ingetrokken door de CVP-aanbieders.
3. Dit privacybeleid kan worden aangehaald als 'Privacybeleid registratiesysteem Octopus-CVP Wzd'.