



PRIVACY DOCUMENT

Versie 2904-2024

Positive Perception Program™ BV

Positive Perception Program™ BV, Goilberdingerstraat 14a, 4101 BP Culemborg., KvK Gooi-, Eem- en Flevoland 55415830

1	INHOUD	
2	Inleiding	1
3	Werkwijze.....	1
4	Verwerkingsgronden.....	1
5	Beveiliging van persoonsgegevens	2
5.1	Toegang software.....	2
5.2	Hosting.....	2
5.3	Opgeslagen data	2
6	Meldplicht datalekken	3
7	Uitgangspunten te ondertekenen overeenkomsten.....	3

2 INLEIDING

Dit document beschrijft het privacy beleid van Positive Perception Program BV TM (PPP of PPP-zorg). PPP maakt gebruik van enquête software die door softwarebedrijf Analyzer is ontwikkeld. Met Analyzer heeft PPP een overeenkomst om in de zorg- en welzijnssector in Nederland deze software te verkopen Tevens verleent PPP-diensten als (Nederlandstalige) supportdesk voor de Analyzer gebruikers en training en coaching voor de klanten die zij verwerft binnen Nederland.

De minimale norm voor omgang met privacygevoelige gegevens wordt bepaald door wettelijke bepalingen vanuit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Europese Privacy Verordening (EPV). Het doel van dit document is om duidelijkheid te verschaffen over de manier waarop PPP wenst om te gaan met het verwerken van persoonsgegevens.

Het is van essentieel belang dat onze klanten vertrouwen hebben in onze dienstverlening. Een onderdeel van deze dienstverlening is een zorgvuldige omgang met (verwerking van) van persoonsgegevens. Het verlies van gegevens of onrechtmatige toegang tot persoonsgegevens zal het vertrouwen dat derden hebben in PPP schaden. Vanuit dit besef heeft PPP een privacy beleid opgesteld. Op de naleving van dit privacy beleid wordt toegezien door de directie.

3 WERKWIJZE

Voor de dataverwerking van de middels de enquête software verzamelde gegevens en antwoorden van bevrageden, is het bedrijf Analyzer verantwoordelijk. Gevestigd in Denemarken ontwikkelt zij haar Software as a Serviceapplicatie op het AWS-platform, draaiend op servers in Europa.

Iedere klant van PPP die wenst te werken met de enquête software van Analyzer, sluit een (Engelstalige) abonnementsovereenkomst, inclusief verwerkersovereenkomst met Analyzer.

Voor de aangeboden diensten van PPP, zoals het PPP-Support worden eveneens overeenkomsten opgesteld, namelijk voor de specifiek gewenste diensten en indien gewenst de AVG. Theoretisch is de verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk omdat PPP-zorg niet de applicatie verantwoordelijkheid heeft en daarmee niet de data op haar servers heeft draaien. Sommige klanten opteren er voor deze dan ook niet te ondertekenen. Echter PPP biedt deze aan omdat mogelijk door de dienstverlening als Support toch met medeweten van de klant, inzage in beperkte data zou kunnen worden verkregen.

4 VERWERKINGSGRONDEN

De Wet bescherming persoonsgegevens kent verschillende verwerkingsgronden. Alleen op basis van deze gronden mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Navraag bij gezondheidsrechtsspecialisten Velink en de Die t.a.v. het gebruik van de software leidt tot het volgende in het kader van de Wbp:

- A. Als de cliënt de vragen over de ervaring met de geleverde zorg via zijn smartphone deelt, dan is die cliënt identificeerbaar. Zo niet, dan is er geen sprake van identificeerbaarheid. Zo ja, dan levert dat een gezondheidsgegeven op in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het hoeft niet om strikt medische gegevens te gaan; het enkele feit dat iemand zwanger is of zich tot een cardioloog wendt is al een gezondheidsgegeven.
 - De klant maakt o.a. gebruik van tablets op de werkplek, waarmee de patiënt zelf niet identificeerbaar wordt. De patiënt vult anoniem in Er worden geen gegevens van de patiënt verwerkt.
 - Tevens vraagt de klantgegevens uit middels per email aan patiënten verstuurd uitnodiging.
- B. In het geval dat klant zelf ervoor kiest om wel via smartphones of tablets van de patiënt, ofwel kenmerken in de zin van de WBP op te nemen in de vragenlijst, dan is dit uitsluitend mogelijk indien sprake is van:
 - Toestemming van de patiënt; vaak de meest eenvoudige en meest transparante methode om de gegevens te mogen verwerken.

- Gegevensverwerking t.b.v. wetenschappelijk onderzoek of statistiek, waarbij nog aan aanvullende eisen moet worden voldaan:
 - i. Het onderzoek dient het algemeen belang;
 - ii. De gegevens zijn noodzakelijk voor het onderzoek;
 - iii. Het vragen van toestemming is niet mogelijk of veel te ingewikkeld;
 - iv. Waarborgen zijn getroffen om de privacy zoveel mogelijk te beschermen.
- C. Ten aanzien van de gegevens van de artsen of andere zorgverleners gaat het ook om de verwerking van persoonsgegevens (zij het geen medische gegevens). Dit betreft bijvoorbeeld de vraag: hoe heeft u het spreekuur van dokter Jansen ervaren? Daarvoor geldt geen verwerkingsverbod, maar wel algemene eisen: de gegevens moeten verzameld worden voor een welbepaald doel en niet voor andere doeleinden gebruikt worden, het doel moet helder omschreven zijn en moet ook gerechtvaardigd zijn, de gegevens moeten goed beschermd worden en niet langer bewaard worden dan nodig is met het oog op het doel. Aan die eisen valt over het algemeen te voldoen als je een heldere doelomschrijving opneemt en die goed afbakent.

In de rest van dit document omschrijven we de werking van PPP-Zorg en de impact op mogelijke WBP-issues.

5 BEVEILIGING VAN PERSOONSGEGEVENS

Met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens geeft artikel 13 Wbp het volgende aan:

De verantwoordelijke legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

5.1 TOEGANG SOFTWARE

PPP heeft een reseller overeenkomst met het bedrijf Analyzer uit Denemarken. Afnemers van de Analyzer software ontvangen per licentie inloggegevens, zodat de betreffende persoon gebruik kan maken van de software.

Iedere account heeft unieke accountgegevens als gebruikersnaam en een wachtwoord. Afnemer bepaalt aan welke personen in de organisatie deze logingegevens verstrekt worden. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het toegangsbeleid. Gebruikelijk is dat Analyzer deze accountgegevens per mail aan de aangewezen interne gebruiker verstrekt. Gelogd wordt wie wanneer, op welk tijdstip en tot welk menu toegang heeft gehad.

5.2 HOSTING

De Analyzer-applicatie kan enkel worden afgenomen middels het Software as a Service principe (SaaS).

Voor hosting maakt Analyzer gebruik van de diensten en infrastructuur van Amazon Web Services (AWS). AWS is een Cloud Service Provider die zich richt op de hosting en ondersteuning van bedrijfskritische applicaties van softwareleveranciers als Analyzer. Analyzer heeft de benodigde certificatie (ISAE 3402 Type II, ISO 27001) om te voldoen aan de hoge beveiligingseisen in de gezondheidszorg.

De logische toegang tot de gegevens maakt gebruik van Two-factor Authentication (2FA).

5.3 OPGESLAGEN DATA

Verzamelde data is eigendom van de afnemer. De applicatie bevat geen patiëntgegevens, omdat de enquêtes anoniem zijn. Privacygevoelig wordt de data van de enquête wanneer respondenten zelf gegevens kunnen achterlaten zoals

mailadres of telefoonnummer. Analyzer biedt een 'open' mal, waarbij de afnemer zelf de verantwoordelijkheid heeft om deze met tekst te vullen, en daarmee kiest de afnemer zelf voor de mate van privacy gevoeligheid van de data. Afhankelijk van hoe de afnemer de enquête inricht kan er in het keuzemenu ook sprake zijn van namen van medewerkers in de enquête.

6 MELDPLICHT DATALEKKEN

Per 1 januari 2016 is de Wet bescherming persoonsgegevens aangepast. De aanpassing regelt onder andere een meldplicht datalekken voor bedrijven en overheden, en een uitbreiding van de bestuurlijke boetebevoegdheid van de Autoriteit Persoonsgegevens. PPP-zorg melden datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens wanneer er sprake is van inbreuk op de beveiliging zoals bedoeld in artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

De verantwoordelijke legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

Een datalek dient binnen 72 uur te worden gemeld wanneer redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten dat persoonsgegevens (als gevolg van een beveiligingslek) zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Er kan dus sprake zijn van een beveiligingslek zonder dat er sprake is van een datalek. Bijvoorbeeld wanneer op basis van logbestanden is vast te stellen dat er geen persoonsgegevens in handen van derden zijn gevallen.

Een datalek dient niet alleen te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, maar ook bij de betrokkenen indien het lek nadelige gevolgen kan hebben voor diens persoonlijke levenssfeer. Veel klanten van PPP hebben in de Verwerkersovereenkomst vastgelegd dat een datalek aan hen gemeld moet worden binnen 24 uur. PPP houdt een register aan van de te contacteren veiligheidsmedewerkers van de klant.

7 UITGANGSPUNTEN TE ONDERTEKENEN OVEREENKOMSTEN

Afspraken ten aanzien van privacy, aansprakelijkheid en andere zaken die in de te ondertekenen overeenkomst geregeld worden.

- Partijen (PPP en klant) gaan, voor het wettelijk kader omtrent de privacy, uit van de toepasselijkheid van de Wet Bescherming Persoonsgegevens ('WBP') en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van de verplichtingen die op hen rusten uit hoofde van de WBP binnen het kader van de verplichtingen aangegaan in deze Overeenkomst.
- Partijen kunnen indien gewenst een bewerkersovereenkomst aangaan.
- Partijen verplichten zich om de van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel waarvoor en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de overeenkomst bekend is geworden. Deze verplichtingen gelden zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst als na afloop daarvan.
- PPP-zorg is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens die door afnemer aan haar worden verstrekt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel hem tot mededeling verplicht dan wel uit hoofde van de overeenkomst noodzakelijk voortvloeit.
- PPP-zorg draagt ervoor zorg dat eenieder die onder diens gezag handelt, verplicht is tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij/zij kennisneemt.

- De Analyzer applicatie dient er toe de afnemer ten dienste te staan om ervaringen te meten. PPP-zorg is niet aansprakelijk voor fouten veroorzaakt door de overdracht van de data naar het systeem, dan wel door fouten in de invoer door gebruikers of hulppersonen van de afnemer.
- Ieder van de Partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover mogelijk is in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
- PPP-zorg erkent dat de inhoud van de relatie met de afnemer, alsmede de informatie die aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden ten behoeve van de afnemer, een strikt vertrouwelijk karakter hebben.
- Partijen zullen direct, noch indirect, mondeling of schriftelijk, of anderszins, vertrouwelijke informatie aan derden bekend maken, behalve indien de bekendmaking geschiedt op grond van een wettelijke verplichting tot informatieverstrekking dan wel indien de bekendmaking geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- PPP-zorg sluit iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van iedere schade, hoe dan ook ontstaan, ten aanzien van ieder ander gebruik en onoordeelkundig gebruik (door gebruikers) van de Analyzer applicatie en het systeem dan is overeengekomen of uit de aard van de applicatie voortvloeit.
- PPP-zorg is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud aan of in verband met de diensten en/of de Analyzer applicatie.
- PPP-zorg zowel als de afnemer zullen garanderen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven.