

INTERN PRIVACYPROTOCOL BUURTHULP OOST

Inleiding

Vanaf 25 mei 2018 is een nieuwe Europese Privacywet van toepassing. De nieuwe wet heet General Data Protection Regulation (GDPR) of Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het is een wijziging van de Europese wetgeving over privacy, gericht op transparantie, juistheid en integriteit van persoonsgegevens. De GDPR versterkt en uniformeert de bescherming van persoonsgegevens binnen de EU.

Hoofdstukindeling

1. Van wie registreren we gegevens?
2. Welke gegevens registreren wij?
3. Waarom registreren we deze gegevens?
4. Hoe lang registreren we deze gegevens?
5. Met wie delen we gegevens? Waarom? En wat delen we?
6. Hoe zorgen we dat mensen vergeten kunnen worden?
7. Hoe beveiligen we de gegevens?

1. Van wie registreren we gegevens?

Buurthulp Oost registreert gegevens van:

- Hulpvragers: bewoners van Amsterdam –Oost die contact met ons opnemen met een hulpvraag
- Vertrouwenspersonen: bewoners van Amsterdam die zich bij ons aanmelden omdat ze hulp willen geven
- Medewerkers en kantoorvrijwilligers

Buurthulp Oost registreert deze gegevens in de systemen Bullhorn en Office 365. Onze website wordt gehost door Yourhosting. Hun privacy protocol is te vinden op: <https://www.yourhosting.nl/over-ons/privacy-policy/>

2. Welke gegevens registreren wij?

Buurthulp Oost registreert, indien nodig, de volgende gegevens:

- Hulpvragers:
 - Naam
 - Adres
 - Telefoonnummer
 - Geboortedatum
 - Woningcorporatie
 - Bijzondere persoonsgegevens, zoals: ervaren gezondheidsproblemen en -beperkingen, hobby's, (werk)verleden, of de persoon rookt, of de persoon huisdieren heeft
- Vertrouwenspersonen:
 - Naam
 - Adres
 - Telefoonnummer

- Emailadres
 - Geboortedatum
 - Bijzondere persoonsgegevens, zoals: hobby's, werk, evt. culturele achtergrond en talen die de persoon spreekt, evt. ervaren gezondheidsproblemen en –beperkingen
- Medewerkers en kantoorvrijwilligers:
 - Naam
 - Adres
 - Telefoonnummer
 - Emailadres

3. Waarom registreren we deze gegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens op grond van een gerechtvaardigd belang, namelijk het komen tot een succesvolle koppeling tussen een vertrouwenspersoon en een hulpvrager, en het kunnen monitoren van deze koppeling.

Wij registreren gegevens alleen met toestemming van de persoon.

Een nevensdoel is om geanonimiseerd data te kunnen genereren over koppelingen voor gebruik in het jaarverslag en in verantwoording naar subsidiegevers en fondsen.

We registreren eventueel de woningcorporatie waarbij hulpvragers huren omdat een aantal woningcorporaties ons financiert en verantwoording vraagt over hoeveel huurders hulp hebben gekregen Buurthulp Oost. Deze terugkoppeling gebeurt met geanonimiseerde cijfers.

4. Hoe lang registreren we deze gegevens?

De gegevens van hulpvragers en vertrouwenspersonen blijven in ons systeem. Gegevens worden na tien jaar verwijderd tenzij de vertrouwenspersoon of de koppeling tussen vertrouwenspersoon en hulpvrager nog actief is. Dit heeft de volgende redenen:

- Hulpvragers: we registreren alleen informatie die belangrijk is om te komen tot een succesvolle koppeling aan een vertrouwenspersoon. Als de hulpvrager opnieuw een vraag indient is het belangrijk dat de informatie over de vorige koppeling nog beschikbaar is om opnieuw een inschatting te kunnen maken of de vraag geschikt is voor een vertrouwenspersoon van Buurthulp Oost. Daarnaast vinden de hulpvragers het prettig dat zij 'bekend' zijn bij Buurthulp Oost, dat ze niet alle informatie over zichzelf opnieuw hoeven te vertellen wanneer ze een nieuwe vraag indienen bij Buurthulp Oost. Gegevens van niet actieve koppelingen worden tien jaar bewaard.
- Vertrouwenspersonen: deze kunnen zich uitschrijven bij Buurthulp Oost. Het profiel krijgt dan het label 'Uitgeschreven'. Onze ervaring is dat vertrouwenspersonen zich regelmatig op een later moment weer inschrijven, bijv. omdat hun situatie veranderd is en ze weer meer tijd hebben. Ook bewaren we de gegevens van de vertrouwenspersoon omdat anders ook informatie over koppelingen aan hulpvragers verloren zou gaan. Het is belangrijk deze informatie te behouden om bij een nieuwe vraag van de hulpvrager een inschatting te kunnen maken of de hulpvraag past bij Buurthulp Oost. Gegevens van uitgeschreven vertrouwenspersonen worden tien jaar bewaard.

Medewerkers en kantoorvrijwilligers: bij vertrek van de medewerker of vrijwilliger worden de gegevens van de persoon zeven jaar bewaard, volgens de verplichte bewaartermijn.

5. Met wie delen we gegevens? Waarom? En wat delen we?

We delen gegevens met de volgende partijen:

- Op de website publiceren we hulpvragen geanonimiseerd. Er worden geen persoonsgegevens vermeld die terug te leiden zijn op de persoon. Soms staan er in de omschrijving van de hulpvraag bijzondere persoonsgegevens vermeld.
- Bij een match delen we contactgegevens en indien relevant ook bijzondere persoonsgegevens van de hulpvrager met de vertrouwenspersoon. Hierin maken we de inschatting wat de vertrouwenspersoon nodig heeft om de hulpvrager goed te kunnen helpen. Voor het delen van deze informatie vragen wij mondeling of schriftelijk toestemming van de hulpvrager bij het aannemen van de hulpvraag.
- Bij doorverwijzing naar een andere organisatie delen we alleen met mondelinge of schriftelijke toestemming van de hulpvrager de NAW-gegevens en indien relevant ook bijzondere persoonsgegevens van de hulpvrager met de betreffende organisatie. Hierin maken we de inschatting wat de organisatie nodig heeft om een succesvolle koppeling te kunnen maken.
- Met mondelinge of schriftelijke toestemming van de hulpvrager delen we informatie over de hulpvrager of het verloop van de match met de hulpverlener die de hulpvrager heeft aangemeld.

6. Hoe zorgen we dat mensen vergeten kunnen worden?

De gegevens van hulpvragers en vertrouwenspersonen blijven in ons systeem, behalve als een persoon ons verzoekt zijn/haar gegevens te verwijderen. Dit is nodig om het verloop van koppelingen te kunnen monitoren en bij het indienen van een nieuwe hulpvraag opnieuw de inschatting te kunnen maken of een vraag geschikt is voor Buurthulp Oost.

Dit zijn onder andere de rechten van personen in de nieuwe wet:

- Recht om vergeten te worden (verwijderen als daarom wordt gevraagd binnen één maand)
- Recht om geïnformeerd te worden (privacy statement)
- Recht op inzage en correctie
- Uitdrukkelijke toestemming voor verwerking
- Klacht indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens

7. Hoe beveiligen we de gegevens?

Systemen

De gegevens worden opgeslagen in het administratiesysteem Bullhorn. Data die gegenereerd worden uit de gegevens worden verwerkt in Excel en Word. We publiceren verhalen over personen in ons jaarverslag, op social media, op onze website en in onze nieuwsbrief. Deze verhalen zijn ofwel geanonimiseerd ofwel geplaatst met een schriftelijk akkoord van de betrokken personen.

Hulpvragen en vertrouwenspersonen worden geregistreerd in het administratiesysteem Bullhorn:

<https://www.bullhorn.com/gdpr-commitment-statement/>

Wij gebruiken g-suite voor het e-mailverkeer en documentenopslag. https://gsuite.google.nl/intl/nl/security/?secure-by-design_activeEl=data-centers#

Toegang

De volgende personen hebben toegang tot het Bullhorn administratiesysteem:

- Betaalde medewerkers van Buurthulp Oost. Deze personen hebben een eigen account bij Buurthulp Oost
- Studenten die een stage doen bij Buurthulp Oost
- Vrijwilligers die ondersteunen bij kantoor- en helpdeskwerkzaamheden
- Medewerkers van Burennetwerk kunnen ook bij onze gegevens omdat Bullhorn een registratiesysteem van Burennetwerk is.

Al deze personen hebben toegang tot alle data in ons systeem.

Wachtwoorddiscipline

Het Bullhorn systeem is beveiligd door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord. Bij vertrek van een bestaande medewerker wordt het Bullhornaccount van de medewerker gedeactiveerd. Bij vertrek van stagiairs en vrijwilligers worden de wachtwoorden van gezamenlijke accounts opnieuw ingesteld.

De wachtwoorden voor de verschillende accounts zijn opgenomen in een online document waartoe alleen de betaalde medewerkers toegang hebben.

Verantwoordelijken

Sarah Klerks, coördinator Buurthulp Oost

Jeanette de Waard, adviseur/coördinator Buurthulp Oost