

Verwerking Persoonsgegevens Hulpdienst Nijmegen

1. Welke persoonsgegevens.

Stichting Hulpdienst Nijmegen is een vrijwilligersorganisatie met een klein professioneel kantoor (5 betaalde medewerkers). De medewerkers zijn; een directeur, een financieel medewerker en drie coördinatoren. De Hulpdienst heeft twee besturen, te weten Bestuur Hulpdienst Nijmegen (3 leden) en Bestuur Stichting tot Steun aan de Hulpdienst (3 leden). Beide besturen bestaan uit een voorzitter, een secretaris en een penningmeester.

Doel van de hulpdienst is hulp bieden aan mensen die thuis wonen (in Nijmegen) in moeilijke omstandigheden. De Hulpdienst bemiddelt daarvoor vrijwilligers (ongeveer 200) en cliënten (ongeveer 500). Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden worden gegevens van cliënten en vrijwilligers geregistreerd in een daartoe voor de Hulpdienst speciaal ontwikkeld programma FridoS. Voor haar financiën is de Hulpdienst afhankelijk van een subsidie van de gemeente Nijmegen. Daarnaast houdt het bestuur van de Stichting tot Steun aan de Hulpdienst jaarlijks een donateursactie. De uitvoering en registratie hiervan ligt in handen van de Hulpdienst.

CLIËNTEN

Welke cliëntgegevens

De gegevens van de cliënten die worden geregistreerd hebben altijd betrekking op de hulpvraag die de cliënt indient bij de Hulpdienst. Naast NAW gegevens en de hulpvraag van de cliënt worden in een infoblok gegevens opgeslagen die van belang zijn om te beoordelen waarom een bemiddeling moet plaatsvinden (omstandigheden), wat de specifieke wensen zijn van de cliënt, en welke vrijwilliger bij de hulpvraag kan passen. Gedurende het lopende traject worden daarnaast telefonische contacten, gemaakte afspraken met de cliënt en het verloop van de hulpvraag geregistreerd. Nieuwe cliënten worden bij aanmelding geregistreerd op een papieren aanmeldingsformulier. De gegevens van betreffend formulier worden direct na aanmelding geregistreerd in het digitale programma FridoS.

Transparantie cliëntgegevens

Gegevens worden verkregen van de cliënt zelf, maar kunnen ook worden aangeleverd door familie of zorgprofessionals die de cliënt aanmelden bij de Hulpdienst. In dat geval treedt de Hulpdienst in contact met de cliënt en bespreekt de binnengekregen informatie met de cliënt. De Hulpdienst heeft met iedere cliënt persoonlijk contact en bespreekt met hem/haar de hulpvraag en de situatie. De cliënt is dus op de hoogte van het bezit van deze gegevens. De gegevens zijn nodig om op verzoek van de cliënt een juiste bemiddeling tot stand te brengen.

Bij de gegevens van de cliënt zijn soms ook gegevens opgenomen van derden. Deze gegevens betreffen altijd informatie in verband met de hulpvraag van de cliënt. Het gaat meestal om gegevens van familieleden (vaak naam en telefoonnummer) die betrokken zijn bij de cliënt en waarmee soms vanuit de Hulpdienst contact is in verband met de hulpvraag. De cliënt is hier normaliter van op de hoogte, evenals de derde persoon. In uitzonderlijke gevallen - als het cliënten met dementie betreft-,

kan het voorkomen dat de cliënt niet precies op de hoogte is. Tijdens de contacten met de cliënt wordt door de medewerker van de Hulpdienst aangegeven dat de besproken gegevens in de computer worden opgeslagen ten behoeve van het maken van de bemiddeling. Wanneer een cliënt aangeeft dat hij/zij van sommige gegevens niet wil dat deze worden geregistreerd, dan wel aan derden worden doorgegeven, vindt geen registratie plaats.

Doelbinding cliëntgegevens

Gegevens die geregistreerd worden betreffen altijd alleen gegevens die van belang zijn om te komen tot een goede bemiddeling en een goed verloop van de bemiddeling. De gegevens worden ook enkel voor dit doel gebruikt.

Vertrouwelijkheid cliëntgegevens

Bij een koppeling tussen cliënt en vrijwilliger wordt de geregistreerde informatie van de cliënt gedeeld met de gekoppelde vrijwilliger, voor zover dit nodig is voor de bemiddeling. Voor vrijwilligers die voor de Hulpdienst werken geldt een geheimhoudingsplicht. Dit wordt ook met vrijwilligers tijdens het intakegesprek besproken. Soms worden gegevens uitgewisseld met een zorgprofessional of een andere derde persoon (vaak familie). Deze uitwisseling vindt altijd plaats met toestemming van de cliënt.

Bewaartermijn cliëntgegevens

In het actieve venster van FridoS staan alleen de actieve cliënten, d.w.z. cliënten die in het huidige jaar of in het voorgaande jaar een hulpvraag hebben gehad. Cliënten die 1 jaar geen hulpvraag hebben gehad worden afgemeld en verplaatst naar een historisch archief dat kan worden gebruikt voor historische doeleinden (conform archiefwet). Deze cliënten worden in dit archief bewaard omdat cliënten regelmatig in een later stadium zich opnieuw aanmelden bij de hulpdienst. Het merendeel van de cliënten zijn ouderen, die vaker hulp nodig hebben. Deze cliënten worden dan niet aangemeld als nieuwe cliënt, maar uit het historisch bestand weer actief gemaakt. Dit maakt dat het bestand zuiver blijft en mensen niet als nieuwe cliënt worden geteld.

Toegankelijkheid cliëntgegevens

Bij nieuwe cliënten wordt bij aanmelding een A4 formulier ingevuld (zie hierboven), wat later wordt overgenomen in het digitale bestand FridoS. De papieren versie van nieuwe cliënten wordt bewaard in een map nieuwe cliënten. Deze map bevindt zich op kantoor in een afgesloten kast. Deze kast is toegankelijk voor alle medewerkers van de Hulpdienst. De papieren versie wordt aan het einde van het jaar gebruikt om te controleren of alle nieuwe cliënten zijn ingevoerd. De aanmeldformulieren worden 1 jaar bewaard en daarna vernietigd. Vernietiging vindt plaats door een officieel bedrijf voor archiefvernietiging, die aan huis (bij de Hulpdienst) de papieren vernietigt onder toezien oog van de Hulpdienst.

FridoS is een speciaal voor de Hulpdienst ontwikkeld registratie pakket voor het vastleggen van gegevens m.b.t. cliënten, vrijwilligers en hulpvragen. Het legt de relatie vast tussen cliënten en vrijwilligers rondom de hulpvraag van een cliënt. Coördinatoren van de hulpdienst gebruiken het programma om te komen tot een goede bemiddeling en voor het volgen van het verloop van de bemiddeling. Het pakket levert ook een aantal overzichten in de vorm van tellingen en grafieken om inzicht te krijgen in het aantal cliënten, vrijwilligers en hulpvragen. Deze tellingen zijn geanonimiseerd.

De data in het bestand FridoS zijn opgeslagen op een beveiligde server van de Hulpdienst zelf (in eigen huis). Cliënten hebben zelf geen toegang tot de gegevens. Echter, wanneer een cliënt inzage wil in de over hem/haar opgeslagen gegevens, overhandigt de Hulpdienst een kopie van de

gegevens. Indien de cliënt bezwaar maakt tegen de geregistreerde inhoud, wordt deze gecorrigeerd dan wel verwijderd.

Cliëntgegevens worden uitgewisseld via de mail. Dit kan zowel naar cliënten zelf, vrijwilligers of derden. De mail is voorzien van een disclaimer.

Verantwoordelijkheid cliëntgegevens

Er is sprake van een trapsgewijze verantwoordelijkheid. De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de registratie (juiste gegevens op juiste plek). De directeur draagt de verantwoordelijkheid dat de informatieverwerking inderdaad op de juiste manier gebeurt en dat de medewerkers op de hoogte zijn van de werkwijze. Het bestuur van de Hulpdienst is eindverantwoordelijk.

VRIJWILLIGERS

Welke vrijwilligersgegevens

De gegevens van de vrijwilligers die worden geregistreerd hebben altijd betrekking op de hulp die de vrijwilliger wil geven via de Hulpdienst. Bij vrijwilligers worden, naast NAW gegevens en het hulpaanbod van de vrijwilliger, in een infoblok gegevens opgeslagen die nodig zijn om te beoordelen bij welke hulpvraag de vrijwilliger kan passen. Dit is ook van belang omdat de Hulpdienst met haar vrijwilligers hulp biedt aan kwetsbare mensen. Gedurende het lopende traject worden daarnaast telefonische contacten, gemaakte afspraken met de vrijwilliger en het verloop van de hulpvraag geregistreerd. Nieuwe vrijwilligers worden bij aanmelding geregistreerd op een papieren aanmeldingsformulier. De gegevens van betreffend formulier worden direct na aanmelding geregistreerd in het digitale programma FridoS.

Transparantie vrijwilligersgegevens

Gegevens worden verkregen van de vrijwilliger zelf. De Hulpdienst heeft met de nieuwe vrijwilliger een intakegesprek waar de informatie wordt besproken. Deze gegevens betreffen altijd informatie in verband met de hulp die de vrijwilliger wil/kan bieden. De gegevens zijn nodig om een goede bemiddeling tot stand te brengen tussen de vrijwilliger en een cliënt. De vrijwilliger is dus op de hoogte van het bezit van deze gegevens. Tijdens de contacten met de vrijwilliger wordt door de medewerker van de Hulpdienst aangegeven dat de besproken gegevens in de computer worden opgeslagen ten behoeve van het maken van de bemiddeling en voor het sturen van nieuwsbrieven, verjaardagskaarten, bloemetje jubileum of ziekte. Wanneer een vrijwilliger aangeeft dat hij/zij van sommige gegevens niet wil dat deze worden geregistreerd, dan wel aan derden worden doorgegeven, vindt geen registratie plaats.

Doelbinding vrijwilligersgegevens

Gegevens die geregistreerd worden betreffen altijd alleen gegevens die van belang zijn om te komen tot een goede bemiddeling en een goed verloop van de bemiddeling. De gegevens uit het informatieblok worden ook enkel voor dit doel gebruikt. Daarnaast worden de NAW informatie en de geboortedatum van de vrijwilliger gebruikt voor het sturen van verjaardagskaarten, de nieuwsbrief, uitnodigingen voor bijeenkomsten en een bloemetje bij ziekte of jubileum. Doel daarvan is binding van de vrijwilliger aan de Hulpdienst.

Vertrouwelijkheid vrijwilligersgegevens

Bij een koppeling tussen cliënt en vrijwilliger wordt de geregistreerde informatie van de vrijwilliger gedeeld met de gekoppelde cliënt, voor zover dit nodig is voor de bemiddeling. Soms worden

gegevens uitgewisseld met een zorgprofessional of een andere derde persoon (vaak familie) van de cliënt. Deze uitwisseling vindt altijd plaats met toestemming van de vrijwilliger.

Bewaartermijn vrijwilligersgegevens

In het actieve venster van FridoS staan alleen de actieve vrijwilligers, d.w.z. vrijwilligers die ingezet kunnen worden. Vrijwilligers die aangeven te willen stoppen met hun vrijwilligerswerk worden afgemeld en verplaatst naar een historisch archief dat kan worden gebruikt voor historische doeleinden (conform archiefwet). Deze vrijwilligers worden ook in dit archief bewaard omdat ze zich soms in een later stadium opnieuw als vrijwilliger aanmelden bij de Hulpdienst. Deze vrijwilligers worden dan niet aangemeld als nieuwe vrijwilliger, maar uit het historisch bestand weer actief gemaakt. Dit maakt dat het bestand zuiver blijft en mensen niet als nieuwe vrijwilliger worden geteld.

Toegankelijkheid vrijwilligersgegevens

Bij nieuwe vrijwilligers wordt bij aanmelding in aanwezigheid van de vrijwilliger een A4 formulier ingevuld, wat later wordt overgenomen in FridoS. De papieren versie van nieuwe vrijwilligers wordt bewaard in een map nieuwe vrijwilligers. Deze map bevindt zich op kantoor in een afgesloten kast. Deze kast is toegankelijk voor alle medewerkers van de Hulpdienst. De papieren versie wordt aan het einde van het jaar gebruikt om te controleren of alle nieuwe vrijwilligers zijn ingevoerd. De aanmeldformulieren worden 1 jaar bewaard en daarna vernietigd. Vernietiging vindt plaats door een officieel bedrijf voor archiefvernietiging, die aan huis (bij de Hulpdienst) de papieren vernietigt onder toezien oog van de Hulpdienst.

FridoS (idem als beschrijving bij cliëntgegevens)

Vrijwilligers hebben zelf geen toegang tot de gegevens. Echter, wanneer een vrijwilliger inzage wil in de over hem/haar opgeslagen gegevens, overhandigt de Hulpdienst een kopie van de gegevens. Indien de vrijwilliger bezwaar maakt tegen de geregistreerde inhoud, wordt deze gecorrigeerd dan wel verwijderd.

Verantwoordelijkheid vrijwilligersgegevens

(idem als beschrijving bij cliëntgegevens)

DONATEUR FONDS

De Stichting tot Steun heeft een donateur fonds, bedoeld voor ondersteuning aan de Hulpdienst. De uitvoering van het donateur fonds wordt verricht door de Hulpdienst.

Welke donateurgegevens

De gegevens die in het donateur fonds worden geregistreerd betreffen NAW gegevens, banknummer, bedrag storting van de donateurs.

Doelbinding donateurgegevens

Deze gegevens worden gebruikt om jaarlijks een nieuw verzoek te sturen voor een donatie.

Vertrouwelijkheid Donateurgegevens

De geregistreerde gegevens worden niet gedeeld met derden.

Bewaartermijn donateurgegevens

Donateursgegevens worden bewaard totdat een donateur zich actief uitschrijft, dan wel 4 Jaar niet heeft gedoneerd.

Toegankelijkheid donateurgegevens

De registratie van de donateur gegevens vindt plaats op een speciaal voor de Hulpdienst ontwikkeld programma "Donateurs bestand". De ingevoerde data zijn opgeslagen op een beveiligde server van de Hulpdienst zelf (in eigen huis).

Verantwoordelijkheid donateurgegevens

Er is sprake van een trapsgewijze verantwoordelijkheid. De financieel medewerker tot wiens taken het beheren van het donateur fonds valt, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de registratie (juiste gegevens op juiste plek). De directeur draagt de verantwoordelijkheid dat de informatieverwerking inderdaad op de juiste manier gebeurt en dat de medewerker op de hoogte is van de werkwijze. Het bestuur van de Stichting tot Steun aan de Hulpdienst is eindverantwoordelijk.

DIGITAAL ADRESSENBESTAND

De Hulpdienst beschikt over een digitaal adressenbestand waarin algemene gegevens kunnen worden opgeslagen van (personen van) bedrijven, (personen van) organisaties, personeelsleden. Deze gegevens betreffen alleen NAW gegevens en worden gebruikt voor bellen, e-mailen, het versturen van post. Dit bestand staat op de eigen beveiligde server van de hulpdienst en is alleen toegankelijk (met wachtwoord) door de medewerkers van de hulpdienst. Het bestand is toegankelijk voor alle medewerkers (5) van het kantoor.

SOCIALE MEDIA

De Hulpdienst beschikt over een website en een facebook. Op beide media plaatst de Hulpdienst interviews en foto's van cliënten en vrijwilligers. Zowel interviews als foto's worden alleen geplaatst met expliciete toestemming van de cliënt of de vrijwilliger.