

## Privacy statement en gegevensopslag

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Stichting Telefonische Hulpdienst Utrecht (THD Utrecht) is verantwoordelijk voor de privacy en verwerking van persoonsgegevens.

### **Gesprekken: anoniem en vertrouwelijk**

Een gesprek met de hulplijn van THD Utrecht is anoniem en vertrouwelijk. Er zal niet gevraagd worden naar je naam of adresgegevens. De vertrouwelijkheid die THD Utrecht garandeert, betekent dat de vrijwilliger de inhoud van het gesprek alleen deelt met andere medewerkers van THD Utrecht en alleen als het ter zake doet.

Er is binnen THD Utrecht niemand die jouw telefoonnummer kan inzien. Ook als je belt met nummerweergave aan, dan nog zal THD Utrecht niet weten met welk telefoonnummer je belt.

Gesprekken worden - geanonimiseerd- geregistreerd. Met deze gegevens kan THD Utrecht rapporteren aan subsidiënten en wordt het jaarverslag onderbouwd met cijfers. Het gaat hierbij niet om informatie verzamelen over individuele hulpvragers, maar om het kunnen verstrekken van algemene rapportages over grotere groepen hulpvragers.

Het is mogelijk dat er meegeluisterd of meegelezen wordt met de vrijwilliger door een beroepskracht of (mentor)vrijwilliger. Uiteraard hebben de beroepskrachten en (mentor)vrijwilligers ook geheimhoudingsplicht. Dit meeluisteren en meelesen is nodig om de kwaliteit van onze dienst te waarborgen. De registratie en verslagen van de gesprekken worden na maximaal anderhalf jaar vernietigd.

Er zijn situaties mogelijk waarbij de anonimiteit bij uitzondering wordt doorbroken. Dit is het geval wanneer de hulpvrager een gevaar is voor anderen. Indien de dreiging serieus is, kan de politie worden ingeschakeld. In andere situaties zal de anonimiteit niet zonder toestemming van de hulpvrager worden doorbroken. Wanneer de hulpvrager een gevaar is voor zichzelf, zal de vrijwilliger de mogelijkheden voor hulp bespreken. Maar als de hulpvrager geen hulp accepteert, blijft hij anoniem.

### **Welke persoonsgegevens worden vastgelegd?**

Van bellers en chatters kunnen en worden geen persoonsgegevens vastgelegd.

Er worden wel persoonsgegevens vastgelegd van vrijwilligers. Deze zijn bedoeld voor administratieve doeleinden, voor interne nieuwsbrieven en voor contact over diensten en activiteiten. De gegevens die vastgelegd worden in onze administratie zijn:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer vast en mobiel
- Emailadres
- Geboortedatum
- Bankrekeningnummer ten behoeve van uitbetaling declaraties
- Wachtwoorden t.b.v. het vrijwilligerswerk.

De namen met bijbehorende telefoonnummer(s), adres en emailadres zijn via ons bureau ook beschikbaar voor de overige vrijwilligers. Indien dit echt niet of slechts beperkt gewenst is, kun je dit aangeven, via [bureau@thd-utrecht.nl](mailto:bureau@thd-utrecht.nl).

Na beëindiging van het vrijwilligerswerk worden de wachtwoorden meteen verwijderd en de overige gegevens na maximaal 1 jaar uit onze administratie verwijderd. Een oud vrijwilliger kan dit ook eerder laten verwijderen. Dit kan eenvoudig met een mailtje: [bureau@thd-utrecht.nl](mailto:bureau@thd-utrecht.nl).

### **Doorgeven persoonsgegevens aan derden**

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan derden.

### **Cookies en website**

De website(s) van THD Utrecht plaatsen cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door een internetpagina op een pc, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Deze cookies worden gebruikt om de websites(s) van THD Utrecht beter te laten functioneren en het websitebezoek te monitoren, zodat THD Utrecht na kan gaan hoeveel mensen de website in een bepaalde periode hebben bezocht. THD Utrecht gebruikt deze data alleen geaggregeerd en kan deze niet herleiden tot een pc of individu.

Heb je bezwaar tegen het gebruik van cookies? Je kunt je browser-instellingen aanpassen, zodat je een waarschuwing krijgt voordat je een cookie accepteert, of alle cookies weigeren.

De door jouw verstrekte gegevens via onze website zullen vertrouwelijk worden behandeld en alleen gebruikt worden voor de toezending van de door jouw gevraagde informatie.

### **Wat doet THD Utrecht nog meer?**

Binnen THD Utrecht zijn meerdere processen waarin verschillende categorieën van persoonsgegevens nodig zijn, zoals alle processen rond personeel en de debiteuren en crediteurenadministratie. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Zijn gegevens niet meer noodzakelijk voor het doel, zoals bij sollicitatieprocedures of loonbeslag, dan worden de gegevens vernietigd. THD Utrecht houdt zich te allen tijde aan de wettelijke bewaarplichttermijnen.

THD Utrecht werkt met leveranciers, die gegevens voor haar verwerkt, zoals een bureau voor salarisadministratie en een accountantskantoor. Met hen zijn afspraken gemaakt ten aanzien van gegevensverwerking en bewaartermijnen. Met alle externe organisaties die op de een of andere manier betrokken zijn of toegang kunnen hebben tot gegevens van THD Utrecht, zijn of worden verwerkingsovereenkomsten opgesteld. Er wordt een register van verwerkingen opgesteld.

### **Wijzigingen**

Deze privacyverklaring kan worden gewijzigd. De wijzigingen worden via de website bekend gemaakt. Wij adviseren je om regelmatig deze privacyverklaring te bekijken.

### **Vragen**

Indien je nog vragen hebben over privacy en verwerking persoonsgegevens, dan kun je een mail sturen aan [bureau@thd-utrecht.nl](mailto:bureau@thd-utrecht.nl).