

Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG)

Bemiddeling en Mediation is verplicht zich te houden aan de nieuwe Algemene Verordening Gegevensverwerking per 25 mei 2018. Deze wet verplicht (vrijwilligers)organisaties zorgvuldig om te gaan met gegevens van personen en vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Wij leggen hier uit wat wij aan gegevens nodig hebben en hoe we deze verwerken om ons werk te kunnen doen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Er zijn gegevens die iets zeggen over de bewoner(s) in kwestie. Bijvoorbeeld naam, adres, telefoonnummer, e-mail. Wanneer (een combinatie van) deze gegevens naar iemand herleid kunnen worden spreken we over persoonsgegevens. Bijvoorbeeld het adres of e-mailadres. Wanneer anderen, in dit geval Bemiddeling en Mediation, die persoonsgegevens hebben, moeten ze daar zorgvuldig mee omgaan.

Welke gegevens verwerkt Bemiddeling en Mediation?

Na een aanmelding wordt de eerst betrokkene bewoner gebeld. Om een bemiddeling in gang te zetten wordt gevraagd naar de naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. De bewoner geeft toestemming aan de coördinator om de gegevens door te geven aan de bemiddelaar om een afspraak te maken. Als een gesprek heeft plaatsgevonden wordt elk contactmoment genoteerd in het registratiesysteem. Er wordt in korte bewoordingen omschreven wat de situatie is.

Mag ik mijn persoonsgegevens inzien?

U kunt een overzicht opvragen van de persoonsgegevens die we van u verwerken. Eventueel kunnen er op verzoek wijzigingen aangebracht worden of worden uw gegevens verwijderd. U kunt een schriftelijk verzoek indienen bij Bemiddeling en Mediation, t.a.v. de teamleider, Postbus 264, 2501 CG Den Haag. Aan uw verzoek wordt binnen 30 dagen uitvoering gegeven.

Van wie verwerkt Bemiddeling en Mediation persoonsgegevens?

Bemiddeling en Mediation verwerkt persoonsgegevens van mensen met wie zij direct of indirect een relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat zijn bijvoorbeeld gegevens van:

- Bewoners in het werkgebied van Bemiddeling en Mediation die Bemiddeling en Mediation inschakelen om te bemiddelen in een (buren)conflict.
- Bewoners die aangebracht worden door een van onze samenwerkingspartners, om te bemiddelen in een conflict.
- Organisaties waarmee Bemiddeling en Mediation verbonden is, waar wij een relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?

Bemiddeling en Mediation ontvangt de aanmelding van een casus van bewoners en/of verwijzers via de telefoon, e-mail of website.

Bemiddeling en Mediation stuurt informatie aan alle betrokkenen van de aanmelding. Hierin wordt uitleg gegeven over hoe Bemiddeling en Mediation werkt en dat vrijwilligers met hen contact opnemen voor een afspraak. Het gaat om naam, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum en plaats en de aard van de melding. Deze gegevens worden geregistreerd in het registratiesysteem en zijn alleen zichtbaar voor Bemiddeling en Mediation en voor de vrijwilligers die het gesprek aangaan met de bewoner(s). Het registratiesysteem is beveiligd met persoonlijke wachtwoorden voor alle gebruikers.

Waarvoor verwerkt Bemiddeling en Mediation persoonsgegevens?

Als bewoners in een conflict ondersteuning willen van Bemiddeling en Mediation hebben we persoonsgegevens nodig. Om de bemiddeling in gang te kunnen zetten hebben we minimale gegevens nodig om vrijwilligers in contact te brengen met de bewoners.

Verwerkt Bemiddeling en Mediation ook bijzondere persoonsgegevens?

Bemiddeling en Mediation verwerkt soms bijzondere gegevens, dat is nodig om op een juiste wijze een casus in gang te zetten. Bijvoorbeeld een tolk bij een taal barrière.

Hoe gaat Bemiddeling en Mediation met persoonsgegevens om?

Persoonsgegevens van bewoners worden bewaard in een beveiligd registratiesysteem en niet langer dan noodzakelijk is voor normaal gebruik binnen de organisatie of het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Als een casus is afgesloten worden deze gegevens gearchiveerd. Het archief is alleen toegankelijk voor de medewerkers van Bemiddeling en Mediation en wordt gebruikt om geanonimiseerd rapportages te maken voor onze financiers. Uitvoerders van een audit tekenen een geheimhoudingsverklaring voordat ze de gegevens kunnen inzien.

Zijn er afspraken over geheimhouding?

Vrijwilligers van Bemiddeling en Mediation zijn tot geheimhouding verplicht. Zij mogen niet aan derden, mensen van buiten Bemiddeling en Mediation, informatie verschaffen over het verloop van het proces. Wanneer de coördinator en vrijwilligers hun zaken onderling bespreken, nemen zij de vertrouwelijkheid steeds in acht en worden partijen zo nodig geanonimiseerd besproken. Na het afsluiten van een casus vernietigen de vrijwilligers alles wat zij op schrift of digitaal hebben vastgelegd.

Vindt er uitwisseling plaats van persoonsgegevens?

Als een aanmelding van een casus via een verwijzer binnenkomt wordt de verwijzer alleen op de hoogte gesteld dat een casus wordt gestart en gesloten. Er wordt geen inhoudelijke informatie uitgewisseld, tenzij daar dringende redenen voor zijn. Dit wordt dan besproken met de bewoner(s).

Hoelang worden gegevens bewaard?

Gegevens van bewoners worden in beperkte vorm, nadat de casus is afgesloten, bewaard om statistische informatie juist te kunnen blijven gebruiken. Voor het bewaren van deze gegevens gelden de wettelijk bepaalde voorschriften. De wet noemt geen termijnen, informatie mag worden bewaard zolang het nuttig en nodig is.