

Privacy-protocol Maatje Vijfheerenlanden

- 1. Het verzamelen en bewaren van informatie**
- 2. Het delen van informatie met derden**
- 3. Het delen van informatie intern**
- 4. Klachtenregeling**
- 5. Uitvoeringspraktijk (bijlage)**

1. Het verzamelen en bewaren van informatie door Maatje Vijfheerenlanden

- a. Maatje Vijfheerenlanden hanteert als grondslagen voor het verwerken van vertrouwelijke gegevens;
 1. Het belang van het kunnen uitvoeren van een daartoe opgestelde overeenkomst tussen de hulpvrager(s) en Maatje Vijfheerenlanden,
 2. En de daartoe verkregen toestemming van de hulpvrager(s)
- b. Maatje Vijfheerenlanden verzamelt uitsluitend informatie welke relevant is voor het oplossen van de financiële problemen van hulpvragers. Het betreft hier informatie over alle inkomsten- en uitgaven alsook aanwezige schulden van de betrokkenen,
- c. Hulpvragers ondertekenen bij aanvang van het hulpverleningstraject een Hulpverlenersovereenkomst en een toestemmingsverklaring waarin zij toestemming geven voor het verzamelen, opslaan en delen van deze informatie met noodzakelijke partners,
- d. Maatje Vijfheerenlanden-medewerkers gebruiken voor het verzamelen en opslaan van deze gegevens uitsluitend het centrale Hulpvrager systeem,
- e. Binnen het registratiesysteem is een rollenstructuur ingericht. Zo hebben bijvoorbeeld alleen de coördinatoren de administratief ondersteuner toegang tot de gegevens van hulpvragers binnen de eigen organisatie en een maatje alleen toegang tot de gegevens van de aan hem/haar toegewezen hulpvragers.
- f. De applicatiebeheerder/eigenaar van het Hulpvragers systeem “De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland” te Leiden is verantwoordelijk voor de beveiliging van de bij hen opgeslagen informatie,
- g. Hulpvragers hebben recht op vergetelheid ofwel het verwijderen van de van hen opgeslagen gegevens. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk te worden ingediend bij Maatje Vijfheerenlanden p/a Grote Geusplein 1, 4131GZ Vianen. Binnen tien werkdagen zal er door de organisatie gereageerd worden.
- h. Na het beëindigen van de hulpvraag blijven de gegevens nog maximaal 5 jaar bewaard met als doel een snelle herstart van de hulpvraag indien dit nodig blijkt.
- i. Uitzondering hierop is het bewaren van het emailadres om Hulpvragers op de hoogte te blijven houden van voor hen relevante wetenswaardigheden.
- j. De coördinatoren zorgen ervoor dat het privacy protocol nageleefd wordt.
- k. “De Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland” conformeert zich aan de geldende privacywetgeving,
- l. Hulpvragers hebben recht op inzage van het dossier. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk te worden ingediend bij Maatje Vijfheerenlanden p/a Grote Geusplein 1, 4131GZ Vianen. Binnen tien werkdagen zal er door de organisatie gereageerd worden.

2. Het delen (ontvangen en verstrekken) van vertrouwelijke informatie met derden

- a. Maatje Vijfheerenlanden deelt uitsluitend informatie met derden waarvoor hulpvrager toestemming heeft gegeven in de toestemmingsverklaring.
- b. Maatje Vijfheerenlanden deelt alleen informatie van betrokkene met derden indien dit relevant is tot de hulpvraag,
- c. Maatje Vijfheerenlanden wisselt bij voorkeur informatie uit in het bijzijn- en met toestemming van de hulpvrager,
- d. Maatje Vijfheerenlanden informeert de hulpvrager vooraf over de te delen informatie en het doel daarvan,
- e. Maatje Vijfheerenlanden gebruikt voor externe digitale-uitwisseling van vertrouwelijke gegevens uitsluitend beveiligde emailmogelijkheden,
- f. De van a t/m e genoemde regels gelden zowel voor het verstrekken als ontvangen van vertrouwelijke informatie van hulpvragers,
- g. Het namens Maatje Vijfheerenlanden delen van vertrouwelijke informatie is alleen toegestaan door de gecertificeerde maatjes, de administratief medewerk(st)er en de coördinatoren,

3. Het delen van informatie intern

- a. Maatje Vijfheerenlanden deelt intern uitsluitend informatie indien dit relevant is tot de hulpvraag,
- b. Maatje Vijfheerenlanden gebruikt voor digitale-uitwisseling van vertrouwelijke gegevens uitsluitend beveiligde emailmogelijkheden en het hulpvrager systeem,
- c. Voor leer- en instructiedoeleinden worden intern uitsluitend geanonimiseerde gegevens gebruikt,

4. Klachtenregeling

- a. Klachten m.b.t. het naleven van de privacywetgeving door Maatje Vijfheerenlanden kunnen door de klager schriftelijk worden ingediend bij het coördinatorenteam Maatje Vijfheerenlanden,
- b. Het coördinatorenteam beantwoordt de klager binnen 10 werkdagen over de wijze waarop de klacht behandeld is en over de resultaten hiervan.
- c. Voor aanvullende vragen over de klacht(en) en uitleg over de procedure wordt de klager na ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen door een van de coördinatoren telefonisch benaderd.
- d. Wanneer de klager met dit antwoord- of met de wijze waarop de klacht behandeld is, niet tevreden is, kan schriftelijk een klacht bij het bestuur Maatje Vijfheerenlanden worden ingediend,
- e. Voor aanvullende vragen over de klacht(en) en uitleg over de procedure wordt de klager na ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen door een vertegenwoordiger vanuit het bestuur telefonisch benaderd.
- f. Het bestuur van Maatje Vijfheerenlanden verplicht zich om binnen 4 weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk te hebben beantwoord over de wijze waarop het bestuur de klacht onderzocht heeft alsook over de uitkomst(en) van dit onderzoek.
- g. Als er nader onderzoek moet worden gedaan kan deze periode met vier weken verlengd worden. Maatje Vijfheerenlanden streeft er echter naar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen.
- h. De klachtprocedure kan op elk moment worden gestopt. Dit gebeurt bijvoorbeeld op het moment dat er een oplossing wordt gevonden waar de klager het mee eens is. Klager bevestigt vervolgens schriftelijk de uitkomst.
- i. Wanneer ook de behandeling door het Maatje Vijfheerenlanden -bestuur van een klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt kan de klager zich wenden tot regionale rechtbank. Klager doet daarbij een beroep op de rechtsbescherming die Wet bescherming persoonsgegevens biedt.

5. Uitvoeringspraktijk(bijlage)

Maatje Vijfheerenlanden kent een aantal vaste samenwerkingspartners en organisaties waarmee incidenteel contact is. Bovendien worden deze contacten, aan de kant van Maatje Vijfheerenlanden alsook aan de kant van de andere organisaties, meestal niet door dezelfde personen onderhouden.

Dit onderdeel beschrijft het delen van informatie met reguliere samenwerkingspartners zoals de Sociale teams Vijfheerenlanden, Avres, Woningcorporaties en de Voedselbanken.

a. Sociale teams Vijfheerenlanden

Aanmelding van hulpvragers bij Maatje Vijfheerenlanden vanuit de Sociale teams (ST) worden gedaan door leden van het ST bij de administratief medewerk(st)er van Maatje Vijfheerenlanden. Deze medewerk(st)er werkt vier ochtenden per week vanuit de Prenter en een ochtend van uit Sociaal Lokaal in Leerdam waar in dezelfde ruimte ook regelmatig consultants van het ST werken. Deze verzorgt de eerste intake en draagt de hulpvrager over aan het team van coördinatoren. Nadat de coördinatoren de intake hebben gecompleteerd en de hoofddoel(en) van het traject vastgesteld hebben wordt de aanmelder vanuit het sociaal team hiervan op de hoogte gesteld. Gedurende dit traject wordt de aanmelder vanuit het sociaal team door de coördinatoren geïnformeerd over de vorderingen, bijzondere situaties en beëindiging van de hulpverlening. De overdracht van gegevens en de wijze van communiceren vindt plaats conform de onder de in dit protocol geformuleerde punten 1 en 2.

b. Woningcorporaties

Doorgaans lopen de meldingen door deze corporaties via de sociale teams en worden conform 5a behandeld. In geval van rechtstreekse melding bij Maatje Vijfheerenlanden wordt gebruikgemaakt van beveiligde mailmogelijkheid zo nodig telefonisch toegelicht. Ook komt het voor dat er tussentijds overleg is met deze corporaties nodig is o.a. in verband met het treffen van afbetalingsregelingen.

c. Avres

Avres is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB-evenals voor een aantal daaraan gerelateerde wetten en voor de uitvoering van een aantal gemeentelijke minimaregelingen. Avres voert deze wetten en regelingen uit voor een aantal gemeenten waaronder de gemeente Vijfheerenlanden. Medewerkers van Maatje Vijfheerenlanden Vianen hebben daarom regelmatig contact met deze organisatie. De overdracht van gegevens en de wijze van communiceren vindt plaats conform de onder punt 1 en 2 genoemde voorwaarden.

d. Voedselbanken

Aanmeldingen van cliënten bij de voedselbanken vanuit Maatje Vijfheerenlanden gebeurt standaard door een van de Maatje Vijfheerenlanden -coördinatoren.

De overdracht van gegevens en de wijze van communiceren vindt plaats conform de onder punt 1 en 2 genoemde voorwaarden.

e. Overige externe contacten

Medewerkers van Maatje Vijfheerenlanden hebben in het belang van de hulpvragers contacten met allerlei organisaties om tot oplossingen te komen. Het gaat hierbij om organisaties zoals;

incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, bewindvoerders, DUO, CJIB, Belastingdienst, Banken, etc.

- De overdracht van gegevens en de wijze van communiceren vindt ook in deze voorbeelden plaats conform de onder punt 1 en 2 genoemde voorwaarden.
- Wanneer niet duidelijk is of de betreffende organisatie werkt conform de geldende privacywetgeving wordt alleen contact gelegd in het bijzijn- en met toestemming van de hulpvrager.