

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

1. Het verzamelen en bewaren van informatie door Maatje Vijfheerenlanden

- a. Maatje Vijfheerenlanden hanteert als grondslagen voor het verwerken van vertrouwelijke gegevens;
 1. Alle geregistreerde gegevens hebben als doel inzicht te krijgen in de problematiek en de hulpvrager op een adequate wijze hulp te kunnen verlenen.
 2. Aan de hulpverlening ligt een overeenkomst tussen Maatje Vijfheerenlanden en de hulpvrager ten grondslag, waarbij de hulpvrager ook toestemming geeft aan Maatje Vijfheerenlanden om met derden in gesprek te gaan als daartoe een noodzaak aanwezig is.
- 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 en 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 bij voorkeur vooraf over de te delen informatie en het doel daarvan,
- e. De van a t/m e genoemde regels gelden zowel voor het verstrekken als ontvangen van vertrouwelijke informatie van hulpvragers,
- f. 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 het hulpvrager systeem,
- c. Uitwisseling per email wordt uitsluitend volledig geanonimiseerd uitgevoerd,
- d. 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 coördinatorteam Maatje Vijfheerenlanden,
- b. Klachten over de hulpverlening van Maatje Vijfheerenlanden kunnen door de klager schriftelijk worden ingediend bij het coördinatorteam Maatje Vijfheerenlanden,
- c. Het coördinatorteam beantwoordt de klager binnen 10 werkdagen over de wijze waarop de klacht behandeld is en over de resultaten hiervan,
- d. 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,
- e. 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,
- f. Vanuit het bestuur wordt vervolgens de van Maatje Vijfheerenlanden onafhankelijk handelende ombudsman belast met de beoordeling van de betreffende klacht (zie voor meer informatie over deze onafhankelijke Ombudsman op www.maatjevijfheerenlanden.nl),
- g. Deze Ombudsman behandelt de klacht door het horen van beide partijen, waarbij wordt gecontroleerd of de vertegenwoordigers van Maatje Vijfheerenlanden hebben gehandeld conform de voor hen geldende regels qua hulpverlening, privacy en bejegening,
- h. De Ombudsman bevraagt in deze ook de klager of deze zich heeft gehouden aan de voorwaarden van de door hem/haar ondertekende Hulpverleningsovereenkomst & Toestemmingsverklaring,
- i. De Ombudsman streeft ernaar om de hem voorgelegde zaak binnen 3 weken te beoordelen. Indien hij daar door de complexiteit van de zaak meer tijd voor nodig heeft, worden zowel de klager als het bestuur hierover door hem schriftelijk geïnformeerd,
- j. Het oordeel van de Ombudsman is bindend voor beide partijen,
- k. Het bestuur van Maatje Vijfheerenlanden verplicht zich om binnen 4 weken na het door de Ombudsman ontvangen oordeel conform dit oordeel handelend op te treden,
- l. 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,
- m. Wanneer de hier bovengenoemde mogelijkheden niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager zich wenden tot;
 1. (Klachten m.b.t. de dienstverlening) De regionale rechtbank. Klager doet daarbij een beroep op de rechtsbescherming die Wet bescherming persoonsgegevens biedt,
 2. (Privacy) Autoriteit Persoonsgegevens.