



Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG)

Buurtbemiddeling073 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 Buurtbemiddeling073, die persoonsgegevens hebben, moeten ze daar zorgvuldig mee omgaan. Dat is wat de wet zegt.

Welke gegevens verwerkt Buurtbemiddeling073?

Na een aanmelding wordt de eerst betrokken bewoner (degene die de overlast ervaart = partij A) 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.

Partij A geeft aan waar en van wie zij overlast ervaren. Daarbij noemen zij het adres van de mogelijke overlastgever (= partij B). Deze bewoner(s) is vaak niet op de hoogte van de aanmelding bij BBM073. De bemiddelaars gaan in contact met partij B door aan te bellen. Zij geven aan graag hun kant van de situatie te willen horen. Zij vragen partij B om een afspraak en vragen daarbij om de gegevens zodat zij verder kunnen communiceren. Deze gegevens komen met toestemming van partij B in ons systeem.

In bijzondere situaties, waarin fysiek contact niet mogelijk is, kan een aanmelder of verwijzer gegevens van partij B doorgeven. De verantwoordelijkheid voor het verstrekken van deze gegevens ligt bij de aanmelder of verwijzer. In een situatie waarin het niet mogelijk is voor de bemiddelaars van BBM073 om fysiek contact op te nemen, neemt BBM073 telefonisch contact op en brengt op die manier het contact tot stand. De bemiddelaars geven daarna een verder vervolg aan de bemiddeling. Als partij B het niet eens is met het opnemen van zijn gegevens in ons systeem, zullen deze gegevens direct worden verwijderd.

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 Stichting Buurtbemiddeling073, t.a.v. de coördinator, Gervenstraat 2, 5211 PD 's-Hertogenbosch. Aan uw verzoek wordt binnen 30 dagen uitvoering gegeven.

Van wie verwerkt Buurtbemiddeling073 persoonsgegevens?

Buurtbemiddeling073 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 de gemeente 's-Hertogenbosch die Buurtbemiddeling073 inschakelen om te bemiddelen in een burencolliciet
- Bewoners die toegeleid worden door een van onze samenwerkingspartners, om te bemiddelen in een colliciet
- Organisaties waarmee Buurtbemiddeling073 verbonden is, waar wij een relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?

De coördinator van Buurtbemiddeling073 ontvangt de aanmelding van een casus van bewoners en/of verwijzers via de telefoon, e-mail of website. Een verwijzer doet dit altijd met toestemming en medeweten van de bewoner(s).

De coördinator belt met de overlasthebber en vraagt aan de bewoner(s) of zij bekend is/zijn met de aanmelding. Er wordt uitleg gegeven over hoe buurtbemiddeling werkt en of bewoner(s) akkoord zijn dat vrijwilligers met hen contact opnemen voor een afspraak. Als dat akkoord is neemt de casuscoördinator de gegevens op. Het gaat om naam, adres, telefoonnummer, e-mail en de aard van de melding. Deze gegevens worden geregistreerd in het registratiesysteem en zijn alleen zichtbaar voor de coördinatoren en voor de vrijwilligers die het gesprek aangaan met de bewoner(s). Het registratiesysteem is beveiligd met persoonlijke wachtwoorden voor alle gebruikers.

Waarvoor verwerkt Buurtbemiddeling073 persoonsgegevens?

Als bewoners in een colliciet ondersteuning willen van Buurtbemiddeling073 hebben we persoonsgegevens nodig. Om buurtbemiddeling in gang te kunnen zetten hebben we minimale gegevens nodig om vrijwilligers in contact te brengen met de bewoners.

Verwerkt Buurtbemiddeling073 ook bijzondere persoonsgegevens?

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens, bijvoorbeeld over gezondheid, strafrechtelijk verleden, etnische gegevens of gegevens betreffende ras. Buurtbemiddeling073 verwerkt geen bijzondere gegevens, dat is niet nodig om op een juiste wijze een casus in gang te zetten.

Hoe gaat Buurtbemiddeling073 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 gearhiveerd. Het archief is alleen toegankelijk voor de coördinatoren en wordt gebruikt om geanonimiseerd rapportages te maken voor onze financiers.

Zijn er afspraken over geheimhouding?

Vrijwilligers van Buurtbemiddeling073 zijn tot geheimhouding verplicht. Zij mogen niet aan derden, mensen van buiten Buurtbemiddeling073, 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.