



## **Privacyreglement Buurtbemiddeling**

### **Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG)**

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

### **Welke gegevens verwerkt Buurtbemiddeling?**

Na een aanmelding is er telefonisch contact met de eerst betrokken bewoner (degene die de overlast ervaart). Om een bemiddeling in gang te zetten wordt gevraagd naar de naam, adres en telefoonnummer. 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 Buurtbemiddeling Raalte. Aan uw verzoek wordt binnen 30 dagen uitvoering gegeven.

### **Van wie verwerkt Buurtbemiddeling Raalte persoonsgegevens?**

Buurtbemiddeling 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 Raalte die Buurtbemiddeling inschakelen om te bemiddelen in een burencnflict;

Bewoners die doorverwezen worden door een van onze samenwerkingspartners, om te bemiddelen in een conflict;

Organisaties waarmee Buurtbemiddeling Raalte verbonden is, waar wij een relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad.



### **Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?**

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

De coördinator krijgt een telefoontje van de overlasthebber. 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 coördinator de gegevens op. Het gaat om naam, adres, telefoonnummer en de aard van de melding. Deze gegevens worden geregistreerd in het registratiesysteem en zijn alleen zichtbaar voor de coördinator, de projectondersteuning op kantoor en voor de vrijwilligers die het gesprek aangaan met de bewoner(s). Het registratiesysteem is beveiligd met persoonlijke wachtwoorden voor alle gebruikers.

### **Waarvoor verwerkt Buurtbemiddeling Raalte persoonsgegevens?**

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

### **Verwerkt Buurtbemiddeling Raalte ook bijzondere persoonsgegevens?**

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

### **Hoe gaat Buurtbemiddeling Raalte 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 geanonimiseerd gearhiveerd. Het archief is alleen toegankelijk voor de coördinator en projectondersteuning op kantoor en wordt gebruikt om geanonimiseerd rapportages te maken voor onze financiers.

### **Zijn er afspraken over geheimhouding?**

Vrijwilligers van Buurtbemiddeling Raalte zijn tot geheimhouding verplicht. Zij mogen niet aan derden, mensen van buiten Buurtbemiddeling, informatie verschaffen over het verloop van het proces. Wanneer de coördinator, projectondersteuning en vrijwilligers hun zaken onderling bespreken, nemen zij de vertrouwelijkheid steeds in acht en worden partijen zo veel mogelijk 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 heel globaal hoe deze wordt gesloten ("Er heeft wel of geen bemiddelingsgesprek plaatsgevonden"). 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. De gegevens die bewaard worden, kunnen niet worden herleid naar een persoon. 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. Echter worden de gegevens maximaal 3 jaar geanonimiseerd bewaard in het registratiesysteem. Daarna worden ook deze gegevens verwijderd.