

## Privacyreglement Stichting Arosa

Stichting Arosa vindt een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens heel belangrijk. In ons Privacyreglement is vastgesteld hoe we met persoonsgegevens omgaan en zijn de rechten met betrekking tot bewaren, inzage, correctie en/of verwijdering van uw persoonsgegevens beschreven.

Ons Privacyreglement is gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### Verwerkingsverantwoordelijke

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is Stichting Arosa, gevestigd aan de Aelbrechtskade 195 te Rotterdam. De verantwoordelijke is degene die beslist of, en zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

### Persoonsgegevens

Stichting Arosa verwerkt alleen noodzakelijke persoonsgegevens voor het daarvoor vastgestelde doel. We verwerken contactgegevens, identificatiegegevens zoals naam, geboortedatum en BSN, financiële gegevens en gegevens die noodzakelijk zijn voor de samenwerking, hulp en dienstverlening op basis van wettelijke verplichtingen en/of op basis van uw toestemming. De gegevens zien op de volgende personen:

- Cliënten
- Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs
- Ketenpartners
- Websitebezoekers

### Cliënten

Om uw hulpvraag goed te kunnen beoordelen en om de juiste ondersteuning te kunnen bieden is het van belang dat stichting Arosa over de juiste gegevens beschikt. Wanneer u een gesprek heeft met een hulpverlener van Stichting Arosa worden uw persoonsgegevens opgeslagen in een dossier. Het betreft de volgende gegevens:

- Naam
- Geboortedatum
- BSN
- Adres
- Postcode en woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Financiële gegevens (indien nodig)
- Het inhoudelijk dossier

De hulpverleners verzamelen alleen die gegevens, die nodig zijn om u zo goed mogelijk hulp te bieden. Als gegevens niet (meer) noodzakelijk zijn zal Stichting Arosa deze niet registreren dan wel verwijderen met in achtneming van (wettelijke) bewaartermijnen.

### **Brief, e-mail, formulier**

Als u contact met ons opneemt, bijvoorbeeld via een brief, e-mail, contactformulier of telefonisch, dan worden de gegevens bewaard zolang als nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling van uw verzoek of vraag.

### **Cameratoezicht**

Onze locaties worden beveiligd met cameratoezicht. Dat doen we voor de veiligheid en gezondheid van cliënten en medewerkers; om de toegang tot onze locaties te beheersen en voor het vastleggen van mogelijke incidenten.

### **Bewaartermijn**

Stichting Arosa bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk verplicht en/of noodzakelijk is. Daarna vernietigen we de gegevens of maken we ze anoniem.

Bewaartermijnen:

- Persoonsgegevens (cliënten) worden 15 jaar bewaard. De bewaartermijn start op het moment dat de hulpverlening is geëindigd. (Artikel 5.3.4 WMO)
- Financiële gegevens: 7 jaar (wettelijke termijn)
- Camerabeelden maximaal 2 weken

### **Beveiliging**

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft Stichting Arosa passende technische en organisatorische maatregelen. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen, zoals het toepassen van toegangsbeheer, autorisatiematrixen, firewalls en beveiligde servers. Daarnaast hebben alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van Stichting Arosa een geheimhoudingsplicht.

### **Doorgifte van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie**

Stichting Arosa zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer u een verklaring hebt getekend waarin u toestemming geeft voor de doorgifte.

### **Uw rechten**

#### ***Recht van inzage***

U kunt altijd vragen om inzage in het dossier en een kopie krijgen - ook uw kinderen van 12 jaar of ouder. U kunt uw hulpverlener om inzage vragen of een schriftelijk verzoek indienen.

U kunt een verzoek schriftelijk indienen of mondeling bij uw hulpverlener. Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk een gemotiveerd antwoord geven, uiterlijk binnen vier weken na het ontvangen van uw verzoek.

Als we uw verzoek niet zomaar kunnen of mogen inwilligen dan kunnen we de termijn als dat nodig is, met nog eens acht weken verlengen. In dat geval zal Arosa u binnen vier weken, na ontvangst van uw verzoek, op de hoogte brengen van een dergelijke verlenging.

Als u een verzoek tot inzage schriftelijk wilt doen, dan vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Stichting Arosa moet uw identiteit vaststellen voordat gegevens kunnen worden verstrekt of gewijzigd. Maak in deze kopie uw pasfoto, paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

#### ***Aanvullingen, correcties of verwijdering van uw gegevens***

Als u het niet eens bent met (een deel) van de gegevens of u een andere mening heeft dan de hulpverlener, heeft u het recht om uw aanvullingen en/of opmerkingen toe te voegen aan het dossier. U kunt uw hulpverlener vragen om een wijziging aan te brengen of een aanvulling op te nemen in uw eigen dossier wanneer er feitelijk onjuistheden in staan.

#### ***Verwijdering van persoonsgegevens***

Bent u van mening dat uw gegevens niet langer opgeslagen dienen te worden in ons bestand, dan kunt u een verzoek daarvoor indienen door verzet aan te tekenen tegen verdere verwerking van een deel van uw gegevens.

De medewerker van Stichting Arosa stelt u binnen vier weken na ontvangst, schriftelijk op de hoogte van het verzoek tot vernietiging tenzij het verwijderen van de gegevens in strijd is met een wettelijke bepaling of de bewaring van belang is voor derden. Alhoewel Stichting Arosa een verzoek tot verwijderen in principe moet inwilligen, is het niet altijd mogelijk omdat voor sommige gegevens een wettelijke bewaarplicht van een bepaalde periode geldt. Daarover zullen we u dan informeren.

#### ***Informatie aan derden***

Informatie verstrekken over u aan externen vindt in beginsel alleen plaats met uw toestemming. Met inachtneming van de Wet maatschappelijke ondersteuning hoofdstuk 5 en art. 7 AVG vragen wij toestemming om uw gegevens op te vragen of uit te wisselen.

In uitzonderingsgevallen kan Stichting Arosa, op basis van de wet, verplicht zijn gegevens over u aan derden te verstrekken. Mocht dit zo zijn, dan wordt u daarover geïnformeerd.

## **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Stichting Arosa is verplicht de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te hanteren. Dit betekent dat als Stichting Arosa vermoedt dat er sprake is van kindermishandeling dit met u wordt besproken. In het uiterste geval doen wij een melding aan Veilig Thuis.

## **SiSA - SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak**

Kinderen en jongeren onder de 23 jaar worden door Stichting Arosa aangemeld bij de SISA. (Verwijsindex). SISA is een computersysteem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een kind/jongere van 0 tot 23 jaar. Op deze manier kunnen professionals met elkaar afstemmen om de best mogelijke begeleiding te bieden.

In SISA worden de naam van betrokken hulpverleners en de naam en geboortedatum van jongeren verwerkt. Het systeem bevat geen inhoudelijke informatie of dossier.

## **Klacht indienen**

Heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens? Bijvoorbeeld omdat u vindt dat wij niet zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens? Of omdat u inzage of correctie heeft gevraagd van uw persoonsgegevens, maar u niet tevreden bent met de reactie? Neem dan altijd eerst contact op met uw hulpverlener of stichting Arosa zelf. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per mail, bij ons kenbaar maken.

## **Directeur-bestuurder Stichting Arosa**

**Aelbrechtskade 195,**

**3023 JM Rotterdam**

[Info@arosa-zhz.nl](mailto:Info@arosa-zhz.nl)

Komt u er samen met ons niet uit, dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Kijk op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) voor meer informatie.

## **Over dit privacyreglement**

Stichting Arosa kan dit Privacyreglement aanpassen. De laatste wijziging was op 1-7-2021. De meest recente versie vindt u altijd op <https://www.arosa-zhz.nl>