



Algemene Verordening Gegevensbescherming

Inleiding

Deze verordening vervangt per 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens. Ook vrijwilligersorganisaties moeten nu aangeven welke persoonsgegevens worden verwerkt, bewaard en gebruikt. Uitgangspunt daarbij is dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt voor gerechtvaardigde doeleinden. Daarnaast heeft de persoon waarvan de gegevens worden gebruikt het recht om te vragen die gegevens te verwijderen.

Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen en AVG

Deze stichting, waaronder de activiteiten van Hoogeveenvervoert en DeWoldenvervoert vallen, verwerkt en bewaart gegevens van vrijwilligers en klanten. Dat gebeurt voornamelijk geautomatiseerd in het ritten-administratiesysteem Flexram (IDGnet, Velsbroek) en in de webmail applicatie Roundcube (DNR, Hoogeveen). Daarnaast worden de telefonische contacten met klanten en vrijwilligers tijdelijk geregistreerd in een database-systeem van onze telefonie-leverancier Viritel (Amsterdam). De servers waarop deze systemen draaien zijn alleen door onze daartoe geautoriseerde vrijwilligers via een inlogprocedure via Internet te benaderen. Verderop in deze nota wordt hierop per systeem / leverancier nader ingegaan.

Op de websites van Hoogeveenvervoert en DeWoldenvervoert, die ook door DNR worden beheerd, worden geen persoonsgegevens vastgelegd. Het daarop in te vullen ritaanvraagformulier valt onder de beveiliging van Roundcube. Ook op de Facebookpagina's worden geen persoonlijke gegevens geplaatst.

Alle persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de eigen activiteiten, zoals hierna beschreven, en niet aan anderen voor andere doeleinden verstrekt.

In deze nota wordt hierna in meer detail ingegaan op de verschillende aspecten van de AVG voor onze stichting. De opbouw daarvan is als volgt:

- Flexram
- Roundcube
- Viritel
- Klantgegevens
- Gegevens vrijwilligers
- Inzage en verwijdering van gegevens
- Melden datalekken

Flexram

Dit systeem is ontwikkeld en wordt gehost door IDGnet Velsbroek, waarmee een Service Level Agreement is afgesloten. In artikelen 11 en 12 daarvan is de geheimhouding geregeld:

Artikel 11, Geheimhouding

Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van SHV, die –in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook- bij IDGnet berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt IDGnet zich: • Alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag • De gegevens niet te gebruiken voor anderen dan SHV, of niet te delen met anderen dan SHV. • De gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief eventueel gemaakte kopieën wederom ter beschikking te stellen aan SHV, dan wel deze na verkregen toestemming van de opdrachtgever te vernietigen

Artikel 12, Onderaanneming en uitbesteding

Indien IDGnet bij de uitvoering van de SLA gebruik wil maken van diensten van derden, dient daar vooraf toestemming voor te worden verleend door de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. IDGnet blijft tegenover SHV volledig verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van de ingehuurde derden. IDGnet zal zorg dragen dat ingehuurde derden zich houden aan de geheimhouding, zoals beschreven in artikel 11.

Roundcube

Deze webmail applicatie wordt beheerd en gehost door DNR Hoogeveen. In de Algemene voorwaarden die onderdeel zijn van onze overeenkomst met DNR, is de toegang tot de opgeslagen gegevens geregeld:

4.3 Wij hebben een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om de data en bestanden die U op onze computersystemen opslaat zodanig te beveiligen dat niemand, behalve U zelf en onze daartoe bevoegde werknemers, toegang hebben tot die gegevens.

4.4 Wij hebben het recht wijzigingen aan te brengen in (de toegang tot) de Dienst, als dit wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Wij zullen U over dergelijke wijzigingen tijdig informeren.

In aanvulling op de algemene voorwaarden heeft DNR een op de AVG gebaseerde privacyverklaring op hun website geplaatst. Zie daarvoor op <https://www.dnr.nl/privacy-en-cookieverklaring/>.

Viritel

Viritel (Amsterdam) is onze leverancier van telefonie. De registratie van de telefoonnummers van de met klanten, vrijwilligers en andere personen gevoerde gesprekken is primair bedoeld voor het kunnen controleren van de maandelijkse factuur-gegevens. De gegevens worden na 3 maanden vanwege de AVG-wetgeving verwijderd. Wij kunnen deze gegevens via een inlogprocedure raadplegen. Omdat wij de telefoniekosten voor een vast bedrag hebben afgekocht, gebruiken wij die gegevens in principe niet.

Met Viritel hebben wij een Verwerkersovereenkomst afgesloten. Daarin en in hun 'Algemene Voorwaarden van Viritel 2018' zijn alle aspecten van de AVG uitgebreid geregeld. Op verzoek verstrekken wij u deze documenten.

Klantgegevens

Wij gaan er van uit dat een klant, zowel de daadwerkelijk te vervoeren klant als de opdracht gevende, niet zelf te vervoeren klant, bij het aanvragen van een rit

impliciet toestemming geeft dat de dan gevraagde gegevens worden opgeslagen. Van een klant worden de gebruikelijke NAW-gegevens vastgelegd in Flexram inclusief telefoonnummer(s), e-mailadres en de mobiele staat van de klant (loper, rollator, rolstoeler e.d.). Het BSN-nummer wordt niet vastgelegd. Optioneel wordt de naam en telefoonnummer van een vaste begeleider vastgelegd. Daarnaast enkele gegevens over de betaalwijze.

Vóór de verwerking van klantgegevens worden die deels en in beperkte mate vastgelegd op een kladformulier. Na verwerking in Flexram worden die kladformulieren vernietigd.

Van een door de klant geboekte rit worden alleen de daarvoor relevante gegevens in Flexram vastgelegd zoals adres vertrek en bestemming, tijdstippen ophalen en terugbrengen en variabele informatie over de klant die voor de chauffeur relevant is. Daarnaast de op basis daarvan berekende gegevens zoals afstand en ritprijs.

Het systeem vervaardigt een ritopdracht die via email (Roundcube) wordt verzonden naar de vrijwillige chauffeur en de klant. Daarin staan maximaal de voor de rit relevante gegevens vermeld. Na afloop van de rit wordt zo nodig via email een evaluatie van de rit teruggezonden. De vrijwillige chauffeur verwijdert / vernietigt na afloop van de rit de ritopdracht. Deze verplichting is in de vrijwilligersovereenkomst opgenomen.

Daarnaast worden in Roundcube van klanten alleen emailadres en telefoonnummer vastgelegd, alsmede algemene informatie over een aangevraagde rit.

Op tijdelijke basis worden uit Flexram persoonsgegevens van klanten geëxtraheerd in spreadsheetvorm en/of op papier voor activiteiten zoals bijvoorbeeld voor het verzenden van post (adresetiketten). Deze tijdelijke bestanden worden na uitvoering van die activiteit verwijderd en/of vernietigd.

Gegevens vrijwilligers

De basis voor de vastlegging van de persoonsgegevens van vrijwilligers is de papieren vrijwilligersovereenkomst. Deze wordt bewaard zolang de vrijwilliger actief is en na de definitieve beëindiging van de activiteiten vernietigd.

De gegevens van de vrijwilligers worden op basis van de overeenkomst in Flexram geregistreerd en bewaard zolang de vrijwilliger actief is. Het betreft voornamelijk de gebruikelijke NAW-gegevens inclusief telefoonnummer(s), e-mailadres, nummer rijbewijs of ID-kaart en de beschikbaarheid.

Bij beëindiging van de activiteiten worden deze gegevens inactief gemaakt (logisch vervallen). Een jaar na de beëindiging van de activiteiten worden de gegevens definitief verwijderd.

Periodiek worden de persoonsgegevens van alle vrijwilligers in het kader van de onderlinge bereikbaarheid met ieders toestemming in spreadsheetvorm verspreid onder de vrijwilligers. Vrijwilligers die geen toestemming daarvoor geven worden na de extractie uit het spreadsheet verwijderd. De toestemming hiervoor is in de vrijwilligersovereenkomst opgenomen.

Inzage en verwijdering van gegevens

Elke klant en vrijwilliger kan een verzoek indienen om inzage te krijgen in hun opgeslagen persoonlijke gegevens, als ook voor het direct laten verwijderen van die gegevens uit onze geautomatiseerde systemen en papieren dossiers. Dit

verzoek kan ingediend worden via 0528 – 745615 of via e-mail info@hoogeveenvervoert.nl. De desbetreffende coördinator zorgt daarna voor de terugkoppeling en/of verwijdering.

Melden datalekken

Het bestuurslid dat verantwoordelijk is voor de al dan niet geautomatiseerde registratiesystemen is ook verantwoordelijk voor de melding van geconstateerde of gemelde datalekken.

Datalekken kunnen worden gemeld via 0528 – 745615 of via e-mail info@hoogeveenvervoert.nl.

Het desbetreffende bestuurslid onderzoekt een datalek, bespreekt het binnen het bestuur en meldt het zo nodig binnen 3 dagen na ontdekking bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de personen waarvan gegevens zijn gelekt. Daarnaast neemt die maatregelen om verdere datalekken te voorkomen.