

<b>Naam document</b> Privacy Statement	<b>Versie</b> 4.0	<b>Instemming OR</b> nvt	<b>Datum OR</b>
<b>Proces Eigenaar</b> Privacy Adviseur	<b>Geldig van</b> 17-7-2014	<b>Instemming CR</b> Advies	<b>Datum CR</b>
<b>Beoordelaar</b> Functionaris Gegevensbescherming	<b>Geldig tot</b> 6-9-2019	<b>Revisiedatum</b> 6-9-18	

## Wijzigingen<sup>1</sup>

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Auteur</b>	<b>Wijzigingen</b>
3.0	17-7-14	Else de Wit	
4.0	6-9-18	Rémy-Josquin Carré MSc (VKA)	Aanpassingen vanwege AVG

---

<sup>1</sup> De versie van dit document wordt weergegeven als D.D waarbij D staat voor Decimaal. De eerste decimaal wordt alleen verhoogd wanneer het document naar de beoordelaar wordt verzonden. Elke revisie levert een verhoging van de tweede decimaal op, resulterend in versies als 0.1, 1.2 etc.

## Inleiding

Dit is het Privacy Statement van CentraM voor cliënten van CentraM en zakelijke contactpersonen. Om u goed van dienst te zijn en om ons werk zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt CentraM uw persoonsgegevens.

CentraM acht een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Uw persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij CentraM veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels.

## Waarom heeft CentraM een Privacy Statement?

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken, voor welke doeleinden, wie uw gegevens mag inzien, hoe wij uw gegevens bewaren, aan wie wij uw gegevens doorgeven en welke invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Wij willen dit samen met u oppakken in uw belang!

Juist omdat gesprekken met onze medewerkers vaak gaan over persoonlijke, vertrouwelijke situaties. Het is goed om te weten dat onze medewerkers een beroepsgeheim hebben. Dit houdt in dat zij niet met anderen over u spreken, tenzij u daar expliciete en specifieke toestemming voor verleent of wij dit verplicht zijn in het kader van de afgesproken overeenkomst die we met u hebben.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Daarnaast kan het ook gaan over Inhoudelijke informatie rondom de zaken waarvoor u door ons wordt geholpen, hoe die situatie is ontstaan en wie u daarbij kunnen helpen.

Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt. Om goede ondersteuning te kunnen bieden hebben wij deze persoonlijke gegevens van u nodig. We gaan hier zorgvuldig mee om. Wij hebben bewust het gebruik van cookies op onze website [www.centram.nl](http://www.centram.nl) volledig beëindigd om niet meer gegevens van u te verwerken dan strikt noodzakelijk is.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde (bv. uw huisarts) met CentraM worden gedeeld verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen. Maar ook het wissen of vernietigen valt onder de term 'verwerken'.

## Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die CentraM verwerkt in het kader van haar dienstverlening op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze. In dit statement zijn behalve de algemene bepalingen ook specifieke bepaling ten aanzien van persoons- en hulpverleningsgegevens opgenomen.

Het Statement heeft betrekking op:

- cliënten van CentraM waarvoor we integraal samenwerken met andere organisaties;
- cliënten die exclusief hulp ontvangen van CentraM medewerkers;
- contactpersonen van onze (potentiele) opdrachtgevers, zakelijke klanten, leveranciers of business partners.

## Van wie verwerkt CentraM persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben (telefonisch, digitaal, mondeling of schriftelijk), kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer klanten van CentraM en potentiële klanten die gegevens opsturen of onze locatie bezoeken. Ook verwerken we persoonsgegevens van contactpersonen van onze (potentiele) opdrachtgevers, zakelijke klanten, leveranciers of business partners.

Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de geldende wetgeving verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit Privacy Statement aan uw medewerkers geven. Zij weten zo precies hoe CentraM omgaat met hun persoonsgegevens.

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

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is Stichting CentraM, gevestigd aan de Kloveniersburgwal 43, 1011 JW Amsterdam ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34370890. De verantwoordelijke is degene die formeel-juridisch beslist of en, zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

## Waarvoor gebruikt CentraM uw persoonsgegevens?

CentraM mag enkel persoonsgegevens van u verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. De wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- uw toestemming. Gegeven toestemming kan ten alle tijden worden ingetrokken door u;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar bijvoorbeeld uw gezondheid;

- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk in situaties wanneer dit in het belang is van CentraM en waarbij uw belang niet of minder geschaad worden.

CentraM verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder de kwaliteit van haar aanbod te bewaken, voor het beheer van de dienstverlening, het bepalen van haar beleid en de verantwoording van haar werkzaamheden aan haar opdrachtgevers.

In het algemeen verzamelen en verwerken wij uw gegevens alleen voor de uitvoering van onze taken als maatschappelijk dienstverlener, zoals bijvoorbeeld omgaan met geld, hulp bij schulden, gezondheid & zelfredzaamheid, steun bij problemen in relaties en gezin, huiselijk geweld en een veilige plek bij u in de buurt creëren via ons sociaal wijkteam.

Meer specifiek vragen wij u om uw persoonsgegevens met ons te delen voor onder andere de volgende doeleinden:

1. Leveren van hulp- en dienstverlening
2. Verantwoording geleverde dienstverlening
3. Interne Beleidsvoering
4. Intern beheer

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen voor de genoemde doeleinden. Wanneer wij uw gegevens gebruiken voor andere (nauw verwante) doelstellingen, zullen we u conform de wet hierover nader informeren en de vereiste maatregelen nemen.

### Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Na inschrijving:

1. NAW-gegevens (naam/adres/woonplaats) en andere contactgegevens (telefoon / e-mailadres);
2. Hulpvraag en achtergrond daarvan;
3. Verloop hulpverleningsproces;
4. Eventuele voorgeschiedenis van hulpverlening;
5. BSN-nummer bij schuldhelpverlening en wijkzorg;
6. Geboortedatum, huishouden, hoogte inkomen, bron van inkomen;
7. Bijzondere gegevens: herkomst, gezondheid, strafrechtelijke gegevens, gegevens wegens onrechtmatig of hinderlijk gedrag i.v.m. dienstverlening.

### Hoe gaat CentraM met uw persoonsgegevens om?

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. Hiervoor heeft CentraM een beleidsdocument opgesteld.

Mocht u vragen hebben over het gebruik van uw persoonsgegevens bij CentraM, dan kunt u contact opnemen met onze Privacy medewerker via: [privacy-adviseur@centram.nl](mailto:privacy-adviseur@centram.nl).

## Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd.

Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de AP. De contactgegevens van de AP zijn:

Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag  
0900-2001201

## Veilig

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft CentraM passende technische en organisatorische maatregelen. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen, zoals: het toepassen van toegangsbeheer (twee-staps authenticatie daar waar nodig), firewalls beveiligde servers, en encryptie (gecodeerd opslaan) van persoonsgegevens.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook binnen CentraM, dat niet iedereen toegang heeft tot al uw gegevens. Onze systemen zijn zó ingericht dat medewerkers alleen die informatie kunnen zien waarvoor ze zijn geautoriseerd.

Wij hebben de volgende organisatorische maatregelen getroffen om uw privacy te waarborgen:

- Cliënten worden actief geïnformeerd over de verwerking;
- CentraM heeft verwerkersovereenkomsten met leveranciers die namens de organisatie persoonsgegevens verwerken;
- CentraM beschikt over verwerkingsregisters en houdt regelmatig Privacy Impact Assessments<sup>2</sup>;
- CentraM heeft een Functionaris Gegevensbescherming die toezicht houdt;
- CentraM beschikt over een protocol datalekken;
- CentraM volgt bij het ontwikkelen van informatiesystemen de uitgangspunten van Privacy by Design<sup>3</sup> en Privacy by Default<sup>4</sup>;
- Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

---

<sup>2</sup> Een Privacy Impact Assessment is een instrument om vooraf de privacy risico's van een verwerking in kaart te brengen.

<sup>3</sup> De organisatie richt haar informatiesystemen zo in dat de privacy zo goed mogelijk wordt beschermd.

<sup>4</sup> De instellingen van programma's, app's, website of dienst zijn zodanig dat maximale privacy wordt betracht.

## Melden van incidenten

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

## Vertrouwelijk

We gaan ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van CentraM is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit geldt ook voor derden die door CentraM zijn ingehuurd of anderszins zijn aangesteld om werkzaamheden te verrichten. Personen die belast zijn met het uitvoeren van technische werkzaamheden op onze systemen zijn eveneens gehouden tot geheimhouding. Kortom iedereen die inzicht heeft in uw gegevens is belast met een geheimhoudingsplicht.

## Hoelang bewaren we uw gegevens?

CentraM bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

## Verstrekken aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven.

CentraM kan ook verplicht zijn persoonsgegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving, op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter, of bij fraude of misbruik. Als dat het geval is verleent CentraM haar medewerking.

## Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie

CentraM 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.

## Persoonlijk contact met CentraM

Veel contacten tussen u en CentraM verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail of Social media of de Gemeente. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft of die wij vanuit de gemeente over u ontvangen, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

## Op verschillende manieren contact

Steeds vaker hebben klanten via e-mail of via [www.centram.nl](http://www.centram.nl) contact met CentraM. Ook sms wordt ingezet. Natuurlijk wordt ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan bij u vandaan komen maar ook van CentraM. De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door CentraM worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

## Bellen met CentraM

Als u ons belt of wij u bellen zullen we het telefoongesprek niet opnemen. U kunt wel boodschappen achterlaten op een voicemail. Deze berichten worden verwijderd zodra zij afgeluisterd zijn.

## Wat zijn uw rechten?

Wanneer CentraM persoonsgegevens van u verwerkt, heeft u volgens de geldende regelgeving bepaalde rechten. Uw rechten zullen hieronder worden toegelicht.

## Wij stellen u op de hoogte als wij persoonsgegevens van u verwerken

CentraM verstrekt voor het verwerken van uw gegevens informatie aan u betreffende onze identiteit, over de doelen waarvoor en de manieren waarop wij uw gegevens verwerken, over de regels die daarop van toepassing zijn, over de rechten die u heeft en hoe u daar invloed op kunt uitoefenen.

Deze informatieverstrekking kan achterwege blijven indien u reeds op de hoogte bent van de verwerking van uw gegevens of indien een mededeling aan u onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost.

## Inzage in uw gegevens

Bent u ingeschreven bij CentraM en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van inzage'. We verzoeken u wel specifiek aan te geven welke persoonsgegevens u graag wenst te ontvangen.

## Recht op rectificatie

U heeft het recht om gegevens te rectificeren als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Ook heeft u het recht de gegevens te rectificeren als de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of als uw gegevens in strijd met een wettelijk voorschrift door ons zijn verwerkt.

Wij zullen de derde(n) die uw gegevens van ons hebben ontvangen op de hoogte stellen van een eventuele rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of van ons onevenredig veel inspanning vraagt.

## Recht op gegevenswissing

Daarnaast heeft u het recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen. Bijvoorbeeld wanneer uw gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze hebben ontvangen, of als u bezwaar maakt tegen de verwerking, of wanneer uw gegevens onrechtmatig door ons zijn verwerkt. We kunnen echter niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we verplicht (kunnen) zijn om bepaalde gegevens van u te bewaren. Denk hierbij aan BSN of een kopie van uw identiteitsbewijs.

## Recht op beperking van de verwerking

Ook heeft u recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Het recht op beperking houdt in dat wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen verwerken en niet mogen wijzigen. Hiervan is sprake indien u de juistheid van de gegevens betwist, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door CentraM onrechtmatig is.

## Recht van bezwaar

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door CentraM kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld als wij verslag doen van situaties die niet met uw hulpverlening te maken heeft.

## Recht op dataportabiliteit

Wanneer u zelf uw persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt, heeft u in bepaalde gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat wij uw gegevens op gestructureerde, gangbare en machine leesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt.

## Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Als u gebruik wenst te maken van uw rechten, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of door een brief aan ons te sturen, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Wij reageren binnen één maand op uw verzoek.

Wij vragen u zich te legitimeren, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Buitensporige verzoeken met betrekking tot het verstrekken van informatie kunnen door ons worden afgewezen. Van buitensporige verzoeken is sprake wanneer u ons bijvoorbeeld meer dan gemiddeld en noodzakelijk benadert met informatieverzoeken.



## Over dit privacy statement

CentraM kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was op 6-9-2018. De meest recente versie vindt u altijd op CentraM.nl.

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement? Neem dan gerust contact met ons op:

CentraM  
Privacy-adviseur  
Kloveniersburgwal 43  
1011 JW Amsterdam  
[privacy@centram.nl](mailto:privacy@centram.nl)