

Nieuwe gegevensverwerking

Wij willen u graag informeren over een belangrijke ontwikkeling met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming met de privacywet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De RIBW Nijmegen & Rivierenland heeft besloten om in de bereik- en beschikbare diensten in de nacht, gesprekken te gaan opnemen tussen onze medewerkers en u als zorgafnemer. Als onderdeel van onze inzet voor transparantie en gegevensbescherming, delen we in deze brief uitgebreid hoe uw gegevens worden gebruikt en welke rechten u heeft onder de AVG.

Wat gaat er veranderen?

We hebben als organisatie besloten om op enkele momenten per jaar de telefoongesprekken in de nacht op te nemen. Deze gesprekken zullen worden gedeeld met een gerenommeerde externe partij, die de gesprekken beluisteren en de begeleider adviseren over hoe ze kwalitatieve zorg kunnen blijven bieden.

Dit proces zal uiterst zorgvuldig plaatsvinden. Uw gegevens worden namelijk enkel gebruikt om de kwaliteit van de begeleider te bevorderen en zullen na het beluisteren definitief worden verwijderd. Daarnaast zal het advies aan de begeleider geanonimiseerd zijn.

In de rest van deze brief wordt een verdere toelichting gegeven, inclusief uw rechten op basis van de AVG.

Wat is de aanleiding?

De opname van een gesprek betekent dat uw persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt. Het doel hiervan is dat begeleiders die in de nacht de telefoon opnemen, zich kunnen ontwikkelen in hun professionaliteit. Het opnemen van gesprekken geeft goed inzicht in de manier waarop onze begeleiders hun werk uitvoeren en leert hen om in de toekomst u nog beter te kunnen ondersteunen.

Hoe zijn we tot dit besluit gekomen?

Vanuit de wet mogen we alleen gegevens verwerken wanneer we daar een goede reden voor hebben. We beroepen ons in dit geval op 'gerechtvaardigd belang'. Dit betekent dat we als RIBW een grondige afweging hebben gemaakt tussen het belang van de organisatie om gesprekken op te nemen ten opzichte van uw privacy. Die afweging wordt hieronder toegelicht.

Gezien het belang van een blijvend goede vraagafhandeling, het kleine aantal medewerkers en het solistisch werken is het borgen van de professionele standaard voor cliënten, medewerkers en organisatie van groot belang. Naast het trainen van medewerkers kenmerkt de professionele standaard zich vooral door outcome: de kwaliteit van de vraagafhandeling. Het (periodiek en tijdelijk) opnemen van gesprekken tussen professionals en cliënten (bellers) is essentieel om deze a) kwalitatief te kunnen analyseren en b) onze professionele standaard duurzaam te borgen en/of verbeteren.

Deze nieuwe verwerking heeft ook gevolgen voor u als client; we verwerken namelijk nieuwe gegevens van u en delen deze voor korte termijn met een extern bureau.

Onder de streep komen we tot de conclusie dat het belang voor de RIBW groter is dan de privacy van jou als client; het verwerken van deze gegevens verbetert immers de kwaliteit onz begeleiders in de nacht, en daarmee de zorg die zij aan jou leveren. Uiteraard zorgen we ervoor het zorgvuldig omgaan met jouw gegevens een voorwaarde is in dit proces: Zo zorgen we voor heldere afspraken

met het extern bureau, anonimiseren we de gegevens zo snel mogelijk en bewaren we de gesprekken niet langer dan noodzakelijk.

Welke gegevens worden verzameld en verwerkt?

De categorieën persoonsgegevens die we verwerken bevat de inhoud van het gevoerde gesprek. Dat kan erg variëren.

Met wie worden de gegevens gedeeld?

De gegevens worden gedeeld met het extern bureau Van Campen consulting B.V. Deze organisatie kenmerkt zich als een triage-expert in het sociale domein.

Hoelang worden de opnames bewaard?

Zodra het extern bureau het advies heeft opgesteld voor de begeleider, worden de opnames nog maximaal twee maanden bewaard. Daarna worden de gegevens definitief verwijderd.

Het advies dat naar de begeleider gaat wordt geanonimiseerd gedeeld.

Welke rechten heb ik vanuit de AVG?

Onder de AVG heeft u bepaalde rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens, waaronder het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. Als u een van deze rechten wilt uitoefenen, neem dan contact met ons op via onderstaande gegevens.

Voor al uw vragen omtrent privacy kunt u contact opnemen met de RIBW via:

Tel: 088 - 382 0530 of per e-mail via secretariaat.serviceorganisatie@ribw-nr.nl.

Binnen de RIBW is een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld die toezicht houdt op de toepassing en naleving van de privacywetgeving. Voor aanvullende vragen omtrent privacy danwel het indienen van klachten kan contact met hem worden opgenomen via:

Tel: 088 - 382 24 10 of per e-mail via privacy@ribw-nr.nl.