

REGISTER VERWERKINGSACTIVITEITEN AVG STICHTING DE NOODKREET

In dit **Register Verwerkingsactiviteiten AVG** wordt per afdeling beschreven wat de wettelijke grondslag is voor het verzamelen en verwerken van gegevens door de verschillende afdelingen van Stichting De Noodkreet.

In de [Bijlage Register verwerkingsactiviteiten AVG](#) wordt per afdeling aangegeven wat de informatiedragers zijn, welke gegevens worden opgeslagen, met welke motivatie, wat de bewaartermijn is met, indien nodig met een toelichting.

Samenvatting

- [Informatiedragers](#)
- [Motivatie](#)
- [Afdeling Cliëntondersteuning](#)
- Afdeling Administratie

INFORMATIEDRAGERS

We onderscheiden de volgende **informatiedragers**:

- **Medewerkers Administratie Systeem (MAS)**
Een database in the cloud. De toegang is als volgt ingericht:
 - Nog te bepalenInloggen kan alleen door in te loggen in een Google Suite account met een wachtwoord en de twee stappen verificatie.
- **Cliënt Administratie Systeem (CAS)**
Een database in the cloud. De toegang is als volgt ingericht:
 - Directeur: heeft toegang tot alle dossiers van cliënten en hij/zij beheert de toegang van anderen.
 - Coördinator Cliëntondersteuner: heeft toegang tot alle dossiers van cliënten en hij/zij beheert de toegang van anderen.
 - Beheerder Cliëntendossiers: heeft toegang tot alle dossiers, maar hij/zij is niet bevoegd de toegang te beheren.
 - Trajectbegeleiders: hebben toegang tot alleen die dossiers van cliënten waarbij zij betrokken zijn.Inloggen kan alleen door in te loggen in het Noodkreet Google Suite account met een wachtwoord en de twee stappen verificatie.
- **Slack**
Een communicatiesysteem voor korte boodschappen tussen medewerkers onderling.

Inloggen kan alleen door in te loggen in het Noodkreet Google Suite account met een wachtwoord en de twee stappen verificatie.

- **Google Drive**
Dit is een onderdeel van Google Suite. Gebruikers moeten inloggen met een wachtwoord en de twee stappenverificatie.
- **Standaardformulieren**

MOTIVATIE

In het register worden de volgende codes gebruikt om te motiveren waarom we de gegevens opvragen:

1. Identificatie

Voor- en achternaam zijn nodig om de identiteit van de cliënt vast te stellen. Dit is o.m. van belang voor het aanvragen van financiële middelen bij de gemeente waar de cliënt woont.

2. Werkgebied

We kunnen alleen een hulptraject starten voor cliënten die binnen het werkgebied van De Noodkreet wonen.

3. Contactinformatie

Om te communiceren met de cliënt, per post, e-mail of telefonisch.

4. Noodzaak voor uitvoering van de overeenkomst met de cliënt

De Noodkreet heeft een overeenkomst met de cliënt waarbij De Noodkreet zich verplicht de belangen van de cliënt te behartigen. Om dat te doen is het voor de trajectbegeleider van groot belang om inzicht te krijgen in de problematiek van de cliënt. Goede informatie is vereist om de huidige situatie in kaart te brengen en om advies te kunnen geven.

5. Rapportages aan gemeenten

De gemeenten zijn onze financierders en zij verplichten ons tot het monitoren van de tevredenheid van onze cliënten. Zij ontvangen van De Noodkreet geanonimiseerde en gebundelde rapportages over de trajecten van cliënten uit hun gemeente.

Voor deze rapportages is een tevredenheidsonderzoek onder cliënten noodzakelijk. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd in dit onderzoek. Wel wordt het onderzoek gekoppeld aan de cliënt en zijn/haar woonplaats en zo aan de gemeente waar de cliënt woont.

6. Protocollen van gemeenten

Gemeenten hebben verschillende protocollen voor dezelfde problematiek. Dit heeft

invloed op het antwoord wat de cliënt krijgt van De Noodkreet. Daarom vragen we naar de woonplaats van de cliënt.

7. Communicatie

Het is voor Stichting De Noodkreet van groot belang dat cliënten ons kunnen vinden. Daarop is ons communicatiebeleid gericht. Kennis over hoe cliënten met ons in contact zijn gekomen helpt ons om onze communicatie te verbeteren.

8. Evaluatie

Ter verbetering van de kwaliteit van onze hulpverlening.

9. Toestemming

In bijzondere gevallen vragen we expliciet toegang aan de cliënt om gegevens te bewaren / bewerken.

AFDELING CLIENTONDERSTEUNING

Wanneer een cliënt toestemming geeft om zijn/haar persoonsgegevens te verwerken, dan verleent hij/zij daarmee de wettelijke grondslag voor de uitvoerende taken van OEJ. Dit is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang.

De wettelijke grondslag voor de uitvoerende taken van OEJ is terug te vinden in de Wmo 2015. Deze wet verplicht gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden: gratis, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van iedere cliënt (van alle leeftijden en over alle levensdomeinen). De regering koos ervoor deze verplichting in één wet te regelen: de nieuwe Wmo. De cliëntondersteuning voor Jeugd (en gezin) is ook in de Wmo 2015 geregeld en niet in de Jeugdwet.

FASEN IN DE CLIENTONDERSTEUNING

Fase 1: Aanmelding hulpvraag bij De Noodkreet

- **Telefonische hulpvraag die direct wordt afgehandeld**
Het is mogelijk om telefonisch vragen te stellen aan de trajectbegeleiders. Als er een begeleider beschikbaar is en de vraag kan afdoende beantwoord worden, dan worden uitsluitend **kwantitatieve gegevens** opgeslagen.
- **Telefonische hulpvraag die niet direct wordt afgehandeld**
Als er niet direct een begeleider beschikbaar is heeft de cliënt de mogelijkheid later terug te bellen of **contactgegevens** achter te laten.
- **Online hulpvraag**
Een cliënt kan hulpvraag stellen via een online formulier op onze website. De cliënt

bepaalt zelf welke informatie hij/zij wil geven. Er zijn geen verplichte velden in het contactformulier, noch controle op de juistheid van de verstrekte gegevens.

Fase 2: Screening

Tijdens deze fase wordt nagegaan of De Noodkreet de cliënt kan helpen. Het **Screeningsformulier Nieuwe Aanmelding** wordt ingevuld.

Twee mogelijke uitkomsten van deze fase:

- **De Noodkreet kan geen hulp bieden of een eenmalig contact is afdoende**
Alleen **kwantitatieve gegevens** worden opgeslagen.
- **De Noodkreet kan wel hulp bieden**
De volgende fase gaat in: **Intake / Machtiging**

Fase 3: Machtiging / Intake

Machtiging

De cliënt ondertekent een **Machtiging** waarin hij/zij De Noodkreet machtigt om de belangen van de cliënt te behartigen. Daarnaast verklaart De Noodkreet dat alle informatie die de organisatie heeft over de cliënt volgens de privacyrichtlijnen van de AVG worden behandeld.

Intake

Het is voor de trajectbegeleider van groot belang om inzicht te krijgen in de problematiek van de cliënt. Goede informatie is vereist om tot een goede hulpverlening te kunnen komen.

Daarom wordt tijdens de intake informatie verzameld over de volwassenen en de kinderen in het gezin en de historie van de problematiek (**Intakeformulier**).

Fase 4: Machtiging - Accoord Hulpaanbod / Cliëntendossier

Accoord Hulpaanbod

Als De Noodkreet na de intake verwacht dat zij een verbetering kan bewerkstelligen in de situatie en de cliënt wenst gebruik te maken van de diensten van De Noodkreet, dan wordt er een **Hulpaanbodovereenkomst** gesloten. Er wordt vastgelegd wat de cliënt mag verwachten van De Noodkreet, wat De Noodkreet verwacht van de cliënt.

Clientendossier

Als er informatie is die de cliënt kan verstrekken en die inzicht biedt in de problematiek, dan wordt de cliënt verzocht deze aan De Noodkreet beschikbaar te stellen. Het gaat bijvoorbeeld om rapporten en onderzoeken van Bureau Jeugdzorg, Kinderbescherming etc. Uiteraard bepaalt de cliënt of hij/zij deze informatie beschikbaar wil stellen.

De cliënt ontvangt een schriftelijke bevestiging dat we informatie voor een dossier hebben ontvangen van de cliënt (***Bevestiging Ontvangst Dossier door De Noodkreet***).

De informatie wordt verzameld in een ***analoog*** en in een ***digitaal*** dossier.

De analoge dossiers dienen te allen tijde bewaard te worden in het (afgesloten) dossierarchief, tenzij er aan gewerkt wordt op het kantoor van De Noodkreet.

Het digitale dossier is opgeslagen in ***Drive*** binnen ***Google Suite***. Het is de taak van de beheerder cliëntendossiers om deze dossiers aan te maken.

Een trajectbegeleider en de beheerder cliëntendossiers hebben alleen toegang tot een digitaal dossier als hij/zij:

- Inlogt in zijn/haar Google Suite account met een wachtwoord en de twee stappen verificatie
- Toegang heeft gekregen van de Coördinator Cliëntondersteuning.

Cliëntendossiers mogen nooit aan derden worden gegeven, tenzij de cliënt toestemming heeft gegeven.

Fase 5: Exit / Procedure Clientendossiers

De cliënt wordt per brief of e-mail gevraagd wat hij/zij met het dossier wil doen. Er is een aantal opties:

- De cliënt haalt het analoge dossier op en De Noodkreet vernietigt het digitale dossier. De cliënt tekent ***Afgifte Dossier aan Cliënt***. Het is voor De Noodkreet het bewijs dat we het dossier geretourneerd hebben aan de rechtmatige eigenaar.
- De Noodkreet vernietigt het analoge en het digitale dossier (indien dit de voorkeur heeft van de cliënt of wanneer de cliënt na vier weken nog niet gereageerd heeft op de brief).
- De cliënt geeft er de voorkeur aan dat het digitale dossier wordt aangehouden door De Noodkreet en bepaalt zelf tot welke datum. Twee weken voor het verstrijken van deze datum neemt De Noodkreet per e-mail contact op met de cliënt om na te gaan wat er moet gebeuren met het dossier. Het analoge dossier wordt vernietigd als de cliënt het niet ophaalt. Indien de cliënt niet reageert, wordt het analoge en digitale dossier vernietigd.

Fase 6: Tevredenheidsmonitor

Voor deze rapportages is een tevredenheidsonderzoek onder cliënten noodzakelijk. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd. Wel wordt het onderzoek gekoppeld aan de cliënt en zijn/haar woonplaats en zo aan de gemeente waar de cliënt woont.

Fase 7: Digitale evaluatie

Na afloop van een traject wordt er aan de cliënt de mogelijkheid geboden om een digitale evaluatie te geven. Hierin worden gevraagd naar verbeterpunten voor het OEJ en haar medewerkers. Deze enquête kan anoniem worden ingevuld. De uitnodiging van de enquête is gekoppeld aan een e-mailadres, maar dit wordt niet opgeslagen.

ADMINISTRATIE

Het is de administratie van OEJ wettelijk toegestaan om persoonsgegevens te verwerken omdat zij daarvoor toestemming heeft van de betrokken personen en omdat het noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen in de relatie tussen de organisatie en haar medewerkers. Het gerechtvaardigde belang is het voeren van een medewerkersadministratie.

Van de nieuwe medewerkers wordt verwacht dat ze:

- een vrijwilligers- of arbeidscontract tekenen
- een digitale policy tekenen
- een gegevensformulier invullen
- een VOG aanvragen
- een gebruikersovereenkomst apparatuur tekenen (indien van toepassing)
- een sleutelovereenkomst tekenen (indien van toepassing)

Via het gegevensformulier verzamelen we de verplichte informatie die noodzakelijk is voor de personeelsadministratie. Medewerkers kunnen zelf beslissen of ze deze informatie aanvullen met andere persoonlijke informatie (bijvoorbeeld noodinformatie).

daarbij volgt ook de financiële administratie. Hieronder valt:

- salarisadministratie
- boekhouding
- verzekeringen
- arbodienst
- pensioendienst
- facturering
- pizzo collectant