



## Privacyverklaring

Wijkkracht vindt jouw privacy belangrijk. We gaan daarom uiterst zorgvuldig om met privacygevoelige informatie en persoonlijke gegevens van inwoners, medewerkers en bezoekers van de website. Bij de verwerking van je persoonsgegevens houden wij ons aan wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze privacyverklaring lees je welke gegevens wij van jou verwerken en hoe wij met deze gegevens omgaan.

De verantwoordelijke voor het verwerken van jouw persoonsgegevens is Wijkkracht.

Contactgegevens:  
Johannaweg 26  
7555 CR Hengelo  
+31 88 945 57 22

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. Dat is in dit geval de raad van bestuur van Wijkkracht. In de praktijk zul je te maken hebben met een medewerker, afdeling of met een team van Wijkkracht: Zij zijn het eerste aanspreekpunt bij het verlenen van onze dienst.

Heb je vragen over je privacy? Dan kun je contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) per e-mail: [privacy@wijkkracht.nl](mailto:privacy@wijkkracht.nl).

## Wet- en regelgeving

AVG staat voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In deze wet (verordening) zijn regels opgesteld over de wijze waarop persoonsgegevens mogen worden verwerkt. Door deze wet heb jij meer rechten en hebben organisaties meer verantwoordelijkheid om zorgvuldig met jouw (digitale) persoonsgegevens om te gaan.

## Hoe krijgen we jouw persoonsgegevens?

Veel contacten tussen jou en Wijkkracht verlopen telefonisch (soms ook via beeldbellen) of door een persoonlijke ontmoeting met een van onze medewerkers. Persoonsgegevens die je daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

Er kan ook informatie uitgewisseld worden via (papieren of digitale) brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan van jou komen, maar ook van derden. De persoonsgegevens die jij daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door ons worden verwerkt. Bijvoorbeeld om jouw vragen te beantwoorden, jou door te verwijzen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

In sommige gevallen krijgen wij jouw persoonsgegevens van een derde. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als de gemeente jouw contactgegevens met ons deelt ten behoeve de ondersteuning of als een huisarts jou naar Wijkkracht verwijst en na jouw toestemming contact met ons opneemt.

## Persoonsgegevens die wij verwerken

Wijkkracht verwerkt je persoonsgegevens. Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- BSN
- Gezondheidsgegevens
- Een foto waar jouw afbeelding op staat.
- Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt.



Op het moment dat wij jouw persoonsgegevens ontvangen, zullen wij deze verwerken. De betekenis van het begrip verwerken is ruim. Het kan betekenen dat we jouw gegevens digitaal of op papier verzamelen en opslaan in een bestand, raadplegen, verwijderen, gebruiken en in bepaalde gevallen verstrekken aan derde partijen. Dit laatste gebeurt overigens slechts bij uitzondering en hier wordt je altijd over geïnformeerd.

### **Met welk doel en op basis van welke grondslag verwerken wij gegevens?**

Wijkkracht verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het verzenden van correspondentie
- Om je te kunnen bellen en/of mailen indien dit nodig is om onze ondersteuning te kunnen uitvoeren
- Het naleven van wettelijke verplichtingen
- Het financieel afhandelen van de geleverde diensten (verplichte doorgifte). In dit geval worden je gegevens waar mogelijk geanonimiseerd.

Wat betekent dit voor jou?

We gebruiken jouw gegevens alleen voor de bovengenoemde doelen, zodat we je goed kunnen ondersteunen en voldoen aan wettelijke verplichtingen. Dit gebeurt altijd in lijn met de privacywetgeving.

Wij verwerken persoonsgegevens alleen als daar een geldige reden (grondslag) voor is. Dat doen we in de volgende situaties:

- We voeren een taak van algemeen belang uit, zoals het ondersteunen van inwoners bij een hulpvraag. Hiervoor is géén toestemming nodig
- We hebben een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld om bepaalde gegevens te bewaren
- We hebben een overeenkomst met jou, bijvoorbeeld wanneer we samen afspraken maken over ondersteuning
- Je hebt ons toestemming gegeven, bijvoorbeeld voor deelname aan een training
- We beschermen jouw vitale belangen, bijvoorbeeld in een noodsituatie
- Er is een gerechtvaardigd belang, zoals bij de tijdelijke overdracht van je dossier aan een collega bij afwezigheid van je vaste ondersteuner.

Wat betekent dit voor jou?

Wijkkracht verwerkt jouw persoonsgegevens omdat wij jouw gegevens nodig hebben om jou goed te kunnen ondersteunen of om jou te kunnen informeren over voorlichtingen, trainingen en bijeenkomsten die voor jou als inwoner van belang kunnen zijn.

### **Geautomatiseerde besluitvorming**

Wijkkracht neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of systemen, zonder dat daar een medewerker van Wijkkracht tussen zit.

### **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Wijkkracht bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld.

### **Veilig**

Om jouw privacy en de vertrouwelijkheid van jouw gegevens te beschermen, treffen we passende, technische en organisatorische maatregelen. Bij digitale verwerking van jouw gegevens gebruiken we beveiligde systemen en nemen we beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen Wijkkracht niet iedereen toegang heeft tot jouw gegevens. De systemen waarin gegevens van inwoners zijn opgeslagen zijn daarom enkel toegankelijk voor (groep(en)) medewerkers voor wie dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werk.



### Vertrouwelijk

We gaan ervan uit dat jouw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van Wijkkracht is daarom tot geheimhouding en aanlevering van Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) verplicht. Dit geldt ook voor derden die door Wijkkracht 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. Ook vrijwilligers of stagiaires van Wijkkracht die te maken hebben met jouw persoonsgegevens zijn aan geheimhoudingsplicht gebonden. Kortom iedereen die inzage heeft in jouw gegevens heeft een geheimhoudingsplicht.

### Melden van incidenten

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van jouw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit uitzoeken en een eventueel datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de inbreuk op jouw persoonsgegevens voor jou mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we jou dit zo snel mogelijk weten.

### Delen van persoonsgegevens met derden

Wij verstrekken jouw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van een afspraak of overeenkomst die wij met jou hebben, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer je ons hiervoor jouw toestemming hebt gegeven.

Van een wettelijke verplichting is bijvoorbeeld sprake in het geval van toepassing van de Meldcode Huiselijk Geweld of als onze professionals oordelen dat er gevaar voor jou, jouw omgeving of henzelf dreigt, als dat voorkomen kan worden door jouw gegevens te delen met derden (bijvoorbeeld de politie of Veilig Thuis), hebben zij een meldrecht en in uitzonderlijke gevallen zelfs een meldplicht, die zwaarder weegt dan hun geheimhoudingsplicht.

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

In het geval van een wettelijke verplichting kan Wijkkracht jouw gegevens dus delen, zonder dat jouw toestemming hiervoor noodzakelijk is. Wel zullen we jou voorafgaand hieraan - of zo snel mogelijk na het delen, als dat niet anders kan - informeren, tenzij de beroepskracht van mening is dat dit een gevaar oplevert voor jouzelf, iemand in jouw omgeving of de beroepskracht zelf.

### Beeld- en geluidsopnames

Wijkkracht kan beeld- en geluidsopnames maken tijdens evenementen of bijeenkomsten voor bijvoorbeeld promotie of interne evaluatie. Deze opnames worden verwerkt op basis van toestemming of gerechtvaardigd belang. Als je niet wilt dat jouw beeld of stem wordt vastgelegd, kun je dit vooraf aangeven bij je contactpersoon.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming foto's, video's of geluidsopnames te maken van medewerkers van Wijkkracht. Dit ter bescherming van hun privacy, zoals voorgeschreven in de AVG.

### Privacy rechten

Wanneer Wijkkracht persoonsgegevens van jou verwerkt, heb je bepaalde rechten. Jouw rechten worden hieronder toegelicht.

- 1. Recht op informatie:** Je hebt het recht om te weten welke gegevens van jou worden verwerkt en hoe deze worden gebruikt. De informatieverstrekking over het gebruik kan achterwege blijven als je al op de hoogte bent van de verwerking van jouw gegevens of als een mededeling aan jou onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost



**2. Inzagerecht:** Het recht de door Wijkkracht verwerkte persoonsgegevens in te zien. Je mag Wijkkracht vragen of jouw persoonsgegevens zijn vastgelegd en zo ja, welke gegevens dat zijn. Hiermee kan je controleren of jouw gegevens juist en volledig zijn

**3. Correctierecht:** Het recht gegevens te laten wijzigen indien de gegevens niet (langer) juist zijn; Je mag Wijkkracht vragen jouw persoonsgegevens te verbeteren of aan te vullen als blijkt dat je persoonsgegevens niet juist of niet compleet zijn

**4. Verwijderingsrecht (vergetelheid):** Het recht gegevens te laten verwijderen of indien de gegevens niet (langer) nodig zijn. Hieronder valt ook het recht om te worden vergeten: wanneer de organisatie geen goede reden (meer) heeft om iemands persoonsgegevens nog langer te verwerken, dan is het belangrijk dat deze gegevens worden gewist

**5. Recht van bezwaar:** Vanwege een specifieke situatie kan bezwaar worden gemaakt tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens. Als betrokkene bezwaar maakt tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens, dan zal Wijkkracht die verwerkingen stoppen, tenzij dwingende gerechtvaardigde gronden anders bepalen

**6. Recht op beperking:** Onder omstandigheden kan gebruik worden gemaakt van het recht op de beperking van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Wijkkracht de verwerking van persoonlijke gegevens tijdelijk "bevriest". Dit recht kan worden gebruikt in deze vier situaties:

- In afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek
- Indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar betrokkene geen verwijdering wenst
- Indien Wijkkracht de gegevens niet langer nodig heeft, terwijl betrokkene de gegevens wel nodig heeft voor de voorbereiding op een rechtszaak
- In afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

**7. Recht op gegevensoverdraagbaarheid:** Dit recht betekent dat Wijkkracht ervoor moet zorgen dat jij jouw gegevens gemakkelijk kunt ontvangen en ook gemakkelijk kunt doorgeven. Wijkkracht is daarom wettelijk verplicht om de gegevens in een gestructureerd, veelgebruikt en leesbaar formaat te verstrekken (dus bv. niet ingewikkeld versleuteld)

**8. Intrekken van toestemming:** Voor de hierboven beschreven gegevens geldt dat Wijkkracht persoonsgegevens verwerkt op basis van verstrekte toestemming. Deze toestemming kan ten allen tijde worden ingetrokken. Wijkkracht zal de verwerking dan onmiddellijk staken. Het intrekken van de toestemming heeft geen terugwerkende kracht; alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven dus rechtmatig.

### Hoe kun je gebruik maken van je privacyrechten?

Wil je gebruik maken van één van de hierboven genoemde rechten? Dat kan eenvoudig.

Binnen Wijkkracht houdt de Functionaris Gegevensbescherming toezicht op de naleving van de AVG. Als je een verzoek wilt indienen, kun je een e-mail sturen naar: **privacy@wijkkracht.nl**.

Vermeld in je e-mail:

- Van welk recht je gebruik wilt maken
- Je naam, adres en geboortedatum
- De naam van je contactpersoon binnen Wijkkracht (indien van toepassing).

Je bent **niet verplicht** om uit te leggen waarom je gebruik wilt maken van je recht.

Nadat je mail is ontvangen, stuurt de Functionaris Gegevensbescherming je een formulier toe waarmee je verzoek verder wordt afgehandeld. Na ontvangst van het ingevulde formulier ontvang je zo snel mogelijk, altijd binnen vier weken, een reactie van Wijkkracht.



### **De maatregelen die Wijkkracht heeft getroffen om jouw gegevens te beschermen**

- De medewerkers van Wijkkracht zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens. Zij weten welke risico's er zijn en hoe zij deze risico's zo klein mogelijk kunnen houden
- De medewerkers van Wijkkracht zijn op de hoogte wat zij moeten doen als persoonsgegevens op de verkeerde plek terecht komen (Wet meldplicht bij datalekken)
- Wijkkracht heeft ook de verplichting om persoonsgegevens goed te beveiligen. Dit betekent dat Wijkkracht gegevens bewaart in een beveiligd elektronisch cliëntendossier. Wijkkracht heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om deze gegevens zo goed mogelijk te beschermen
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen
- Wijkkracht zelf wordt ook getoetst op het toepassen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Als jij vermoedt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@wijkkracht.nl](mailto:privacy@wijkkracht.nl).**

### **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Wijkkracht gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. Wijkkracht gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content kunnen aanbieden. Bij jouw eerste bezoek aan onze website hebben wij je al geïnformeerd over deze cookies en hebben we je toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

### **Google Analytics**

Deze website maakt gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"). Google Analytics maakt gebruik van "cookies" (tekstbestandjes die op jouw computer worden geplaatst) om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over jouw gebruik van de website (met inbegrip van het IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Europese Unie. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.

Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal het IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. Je kunt het gebruik van cookies weigeren door in de browser de daarvoor geëigende instellingen te kiezen. Wij wijzen je er echter op dat je in dat geval wellicht niet alle mogelijkheden van deze website kunt benutten.

Door gebruik te maken van deze website geef je toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

### **Wetgeving**

Ben je van mening dat Wijkkracht jouw persoonsgegevens niet in overstemming met deze privacyverklaring verwerkt worden of heb je vragen en/of opmerkingen over deze privacyverklaring? Neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@wijkkracht.nl](mailto:privacy@wijkkracht.nl). Wij kijken graag samen met jou naar een oplossing.



De regels over het beschermen van jouw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd. Wanneer je van mening bent dat de bepalingen uit deze privacyverklaring niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heb je het recht om een klacht in te dienen bij de AP. [Contact | Autoriteit Persoonsgegevens](#)