

Titel

Verwerking persoonsgegevens

Datum

31-05-2018

- Informatie voor cliënten en vrijwilligers
- Klachtenprocedure
- Register van verwerkingsactiviteiten



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie voor cliënten en vrijwilligers	4
2.1	Cliënt-persoonsgegevens.....	5
2.2	Vrijwilliger-persoonsgegevens.....	7
3	Procedures voor inzage, wijzigingen, klachten	10
4	Register van verwerkingsactiviteiten	12
4.1	Naam en contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke	12
4.2	Naam en contactgegevens mede-verwerkingsverantwoordelijken.....	12
4.3	Functionaris voor gegevensbescherming	12
4.4	Verwerkingsdoeleinden	12
4.5	Categorieën van betrokkenen en van persoonsgegevens.....	12
4.6	Bewaartermijn.....	13
4.7	Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen	13

1 Inleiding

De algemene gegevens van Groen Licht luiden:

Naam van de stichting	Stichting Groen Licht Noord- en Midden-Limburg
Adres hoofdvestiging	Reigerstraat 2 – 5912XN Venlo
Telefoonnummer	077-7370181
KvK-nummer	61535621
RSIN-nummer	8543 80 097
IBAN-nummer	NL 29 RABO 0192 0464 38
E-mailadres	info@groenlichtnml.nl
Websites	http://www.groenlichtnml.nl en http://taalcoachesvenlo.nl
ANBI-status	Ja, sinds 1-1-2016
Aantal betaalde medewerkers	1
Aantal vrijwilligers	120

Stichting *Groen Licht Noord- en Midden Limburg* is een vrijwilligersorganisatie, die zich bezig houdt met het bevorderen van de sociale participatie van nieuwkomers en kansarmen in de regio Noord- en Midden Limburg. Dit gebeurt onder meer door het geven van taallessen en andere trainingen in groepen op verschillende locaties en door individuele taalcoaching. Omdat er uitsluitend vrijwillige leerkrachten voor de lesgroepen staan en omdat de gemeente Venlo onze activiteiten subsidieert, zijn de lestarieven uiterst laag: ~€5 per maand. Zie voor meer info over het aanbod de website van Groen Licht: www.groenlichtnml.nl

Om haar werk goed te kunnen doen verwerkt Groen Licht persoonsgegevens. Dit moet natuurlijk gebeuren in overeenstemming met de AVG-wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming), die sedert 26-05-2018 van kracht is. Alle cliënten en vrijwilligers van Groen Licht hebben het recht om hun persoonsgegevens in te zien, te wijzigen, te kopiëren en te laten verwijderen. Dit rapport dient op de eerste plaats om alle benodigde informatie over onze gegevensverwerking te geven aan zowel onze cliënten, onze vrijwilligers als de Autoriteit Persoonsgegevens. In dit rapport komen de volgende hoofdstukken aan de orde:

- Informatie voor cliënten en vrijwilligers: we leggen uit welke gegevens we verwerken, waarom we die verwerken en met wie de gegevens gedeeld worden.
- Procedures die cliënten of vrijwilligers kunnen volgen om hun gegevens in te zien / wijzigen / kopiëren / verwijderen en om klachten in te dienen.
- Register van verwerkingsactiviteiten conform AVG-richtlijnen.

2 Informatie voor cliënten en vrijwilligers

Om de gegevensverwerking binnen Groen Licht uit te kunnen leggen, moeten we eerst een aantal groepen van mensen opvoeren die het werk uitvoeren, doelgroep zijn, of een belanghebbende groep zijn (in management-jargon: de “stakeholders” van Groen Licht):

- **Cliënten** (bv. mensen die Nederlands willen leren, of een andere hulpvraag hebben op het gebied van sociale interactie in Nederland). Groen Licht wil zich onderscheiden door het leveren van maatwerk. Dat betekent dat de behoeften van cliënten, de door hen gevolgde hulptrajecten en de evaluatie daarvan regelmatig in kaart gebracht moeten worden. Het hulptraject kan per cliënt behoorlijk verschillen. Er bestaan veel verschillende soorten hulp en verschillende soorten taallessen.
- **Vrijwilligers**. Deze mensen kunnen professionals zijn zoals Nederlands-docenten, maar het kunnen ook voormalige cliënten zijn. Omdat ze niet betaald krijgen, is het belangrijk om hen tevreden te houden door rekening te houden met hun voorkeuren. Daarvoor moeten allerlei gegevens vastgelegd worden: hoeveel uur per week wil men werken, wat voor soort werk wil men graag doen, vastleggen van het daadwerkelijk verrichte werk, etc. Van tijd tot tijd moet geëvalueerd worden hoe tevreden een vrijwilliger is en of er wijzigingen in het werk gewenst zijn.
- **Sponsors / Partnerorganisaties**. De gemeente Venlo neemt hier een bijzondere plaats in. De gemeente geeft geld en toegang tot les- en werkruimten in wijkgebouwen, maar onder de voorwaarde dat ze potentiële cliënten naar Groen Licht mogen sturen. Ze eisen ook feedback over deelname van individuele cliënten aan opleidingen en hun vorderingen (hun eventuele recht op bijstand kan afhangen van deze feedback). Dat heeft gevolgen voor de manier waarop Groen Licht haar administratie moet uitvoeren. Maar ook organisaties voor maatschappelijke goede doelen stellen altijd administratieve randvoorwaarden aan hun subsidies: bijhouden waaraan het geld besteed wordt en meten welk resultaat men hiermee bereikt heeft.
- **Overheidsinstellingen en keurmerkinstellingen**. De belangrijkste hiervan is de Belastingdienst, die voorwaarden verbindt aan de ANBI-status voor Groen Licht. Met name financiële transparantie is een belangrijk criterium, maar ook een geanonimiseerde weergave van de bereikte resultaten moet gerapporteerd worden. De betaling van lesmiddelen door cliënten (vaak in contanten, soms giraal) en van reis- en onkostenvergoedingen aan vrijwilligers wordt volgens de regels uit het ondernemershandboek van de Belastingdienst bijgehouden en doorgegeven aan onze boekhouding.

De eerste twee groepen (cliënten en vrijwilligers) zijn *betrokken* in de zin van de AVG-wetgeving: het zijn personen, en hun persoonsgegevens worden vastgelegd en verwerkt.

De rechtsgrondslag voor de verwerking van alle gegevens is de toestemming die zowel cliënten als vrijwilligers als onderdeel van een schriftelijke overeenkomst geven aan Groen Licht. Voorafgaand aan het geven van die toestemming worden cliënten en vrijwilligers gewezen op de informatie in dit document “Verwerking persoonsgegevens”. Juist vanwege de vaak voorkomende taalbarrière is het belangrijk dat de interviewer tijdens het intakegesprek controleert of de cliënt/vrijwilliger zijn rechten voldoende begrepen heeft. Indien nodig wordt hierbij gebruik gemaakt van een tolk. Het geven van toestemming gebeurt dus uit vrije wil en op basis van degelijke informatie vooraf. De toestemming kan desgewenst ook worden ingetrokken. Indien een cliënt/vrijwilliger geen toestemming geeft of die intrekt, zal Groen Licht geen diensten meer aan kunnen bieden aan de cliënt of de vrijwilliger geen werk meer laten doen voor Groen Licht. Natuurlijk hebben betrokkenen ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van hun gegevens door Groen Licht.

Groen Licht heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld: Theo Heeren, te bereiken via het emailadres theoheeren@groenlichtnml.nl. Deze houdt tevens het register voor verwerkingsactiviteiten bij, zie het laatste hoofdstuk van dit document.

We gaan nu per categorie (cliënten, vrijwilligers) de te verwerken persoonsgegevens in detail behandelen, inclusief de motivatie daarachter. We hanteren een kleurcodering voor de gegevens:

- **Rood:** verplichte gegevens. Indien deze niet ter beschikking gesteld worden, kan de dienstverlening door Groen Licht geweigerd worden
- **Blauw:** wenselijke gegevens, deze vergemakkelijken de dienstverlening. Cliënt/vrijwilliger is echter niet verplicht deze gegevens aan te leveren.
- **Groen:** deze bijzondere gegevens worden uitsluitend vastgelegd indien A) dit relevant is voor de dienstverlening door Groen Licht aan de cliënt en B) daar vanuit het belang van de betrokkene een specifieke aanleiding toe is. Voorbeeld: iemand kan vanwege gezondheidsklachten geen trap op lopen. Cliënt/vrijwilliger is niet verplicht deze gegevens aan te leveren.

2.1 Cliënt-persoonsgegevens

Als een cliënt zich via telefoon, email, website of gewoon via binnenlopen voor het eerst aanmeldt, wordt er een Intake-gesprek met hem/haar afgesproken. Het doel is drieledig: we willen de cliënt beter leren kennen; de cliënt krijgt een eerste indruk van wat Groen Licht te bieden heeft; de interviewer kiest samen met de cliënt de meest geschikte optie uit het aanbod van Groen Licht, vaak is dit een taalles. Groen Licht verzamelt alle persoonsgegevens rechtstreeks bij de betrokkene. Deze wordt op ditzelfde moment geïnformeerd over de verwerking daarvan en zijn rechten daaromtrent, onder meer door te verwijzen naar dit document. De volgende persoonsgegevens kunnen worden vastgelegd op een Intake-formulier, dat vervolgens wordt overgenomen in onze database:

*Naam, Voorvoegsels, Voornamen, Roepnaam;
Adres, Postcode, Woonplaats, Burgerservicenummer,
Telefoonnummer, Emailadres;*

Deze basisgegevens zijn essentieel voor de dienstverlening van Groen Licht aan cliënten. We moeten contact met cliënten op kunnen nemen over het plannen van taallessen, we moeten hen facturen of andere informatie toe kunnen sturen. We verlenen alleen diensten aan in Nederland woonachtige cliënten. De gemeente Venlo eist van ons dat we het *Burgerservicenummer* van cliënten vastleggen en aan hen doorgeven. **Er wordt nog overleg gevoerd met gemeente Venlo over een verwerkerovereenkomst en een Algemene Maatregel van Bestuur (amvb) mbt. *Burgerservicenummer***

*Geboortedatum, Geboorteplaats, Geboorteland;
In Nederland sinds,
Geslacht, Moedertaal, Burgerlijke staat,
Verwezen door, Naam huisarts;*

Deze gegevens dienen vooral om geanonimiseerd verwerkt te worden tot overzichten op verzoek van onze sponsors (m.n. gemeente Venlo) en ten behoeve van ons jaarverslag. We maken bv. staafdiagrammen van de cliëntenpopulatie met leeftijdsverdeling, verdeling over geboorteland, man/vrouw-verhouding. *In Nederland sinds* geeft ons inzicht in de statistische duur van een integratieperiode (hoe lang duurt het voordat iemand de taal voldoende spreekt). *Moedertaal* is handig bij het plaatsen van een cliënt in een geschikte taallesgroep: soms kan een mede-client met dezelfde moedertaal als tolk fungeren wanneer een cliënt zelf geen woord Nederlands, Engels, Duits of Frans spreekt en de docent anders dus moeilijk met hem/haar kan communiceren. *Verwezen door* helpt ons bij het onderhouden van onze samenwerking met onze partners en andere maatschappelijke organisaties. *Naam huisarts* wordt alleen vastgelegd indien daar een medische aanleiding toe is, bv. wanneer een cliënt tijdens de intake aangeeft epileptisch te zijn.

Scholing in eigen land, Opleidingen (waar), Diploma's, Eerdere taallessen in NL, Waar eerdere taallessen, Nu taallessen in NL, Waar nu taallessen, Alfabetisering, Rekening houden met, Hulpvraag taallessen

Deze gegevens hebben betrekking op het huidige taal- en ontwikkelingsniveau van de cliënt. De gegevens zijn nodig om de cliënt in een voor hem/haar geschikte groep te kunnen plaatsen. *Alfabetisering* (het initiële taalniveau) wordt tijdens het intakegesprek ingeschat door de interviewer: A0, A1, A2, B1, B2, C1 of C2. *Rekening houden met* en *Hulpvraag taallessen* dienen om rekening te houden met specifieke omstandigheden. Groen Licht wil maatwerk kunnen leveren: bijvoorbeeld getraumatiseerde vrouwen of autochtone analfabeten kun je niet zomaar in een groep plaatsen.

Inburgering voltooid, Inburgering niveau wanneer, Beroepsopleiding, Werkervaring, Vrijwilligerswerk, Hobby's, Behoefte sollicitatietraining, Behoefte workshops, Hulpvraag participatie, Participatieladder-niveau

De gemeente Venlo eist van ons dat we de inburgeringsstatus van cliënten vastleggen: inburgering wel/niet voltooid óf niet van

toepassing. Sommige overheidssubsidies -b.v. WEB-subsidie - voor taallessen mogen alleen voor lessen aan statushouders toegekend worden. We hebben ook lesgroepen voor hoogopgeleiden, die wat sneller of op hoger taalniveau Nederlands willen leren. Participatie gaat vaak over meer dan alleen taallessen, en we willen per cliënt vastleggen wat de specifieke behoeften zijn, additioneel aan taallessen.

Bijzonderheden, Afspraken, Deelnemersovereenkomst ondertekend

Onder *Bijzonderheden* worden alle zaken vermeld die relevant zijn en door de cliënt wenselijk geacht worden voor een goede dienstverlening door Groen Licht aan de cliënt. Het kan gaan om gezondheidsaspecten (bv. suikerziekte, of geen trappen kunnen lopen), om speciale gezinssituaties (scheiding), woonomstandigheden, traumatische ervaringen, psychische aspecten, schulden, bewindvoering. De cliënt levert deze gegevens vrijwillig aan en moet uitdrukkelijk toestemming geven voor het vastleggen van deze gegevens.

Naast deze persoonsgegevens wordt er per cliënt ook een dossier bijgehouden met informatie over welke taallessen gevolgd worden, de datum van instroom en uitstroom bij de taallessen, over presentie bij de taallessen (is hij/zij wel of niet aanwezig, heeft men zich netjes van tevoren afgemeld indien men ziek/verhinderd is), over het betalen van lesgeld. Het bereikte taalniveau wordt bij iedere overgang naar een andere lesgroep opnieuw vastgesteld door de docent en vastgelegd in het dossier. Ook het volgen van trainingen en/of workshops wordt vastgelegd in het dossier. Iedere dossier-regel is voorzien van een datum.

Alle rood gemarkeerde persoonsgegevens worden gedeeld met de gemeente Venlo, alsmede de dossiergegevens over taallessen-presentie. Groen Licht heeft een verwerkersovereenkomst hierover met de gemeente Venlo.

De gegevens worden verder in geanonimiseerde vorm gebruikt in ons jaarverslag: grafieken met leeftijdsverdeling, man/vrouw-verhouding, verdeling naar land van herkomst, verdeling naar inburgeringsstatus, verdeling van de deelnameperiode aan een taallessen per cliënt.

Alle cliënt-persoonsgegevens worden bewaard tot maximaal 5 jaar na de datum waarop de cliënt voor het laatst actief was bij Groen Licht. De ervaring leert dat mensen die eerder afhaakten, later toch weer terug kunnen keren. Op verzoek van de cliënt kunnen de gegevens van niet-actieve cliënten ook eerder worden verwijderd.

2.2 Vrijwilliger-persoonsgegevens

Een vrijwilliger krijgt bij eerste aanmelding ongeveer dezelfde behandeling als een cliënt: een intake gesprek om elkaar beter te leren kennen. Vrijwilligers worden bij Groen Licht gemotiveerd door serieus rekening te houden met hun voorkeuren en hun manier van werken. Als het wederzijds klikt, wordt er in de intake een taakonderwerp afgesproken, bv. docent, tolk, administratie, ondersteuning, etc. Aan docenten worden ook eisen gesteld t.a.v. didactische vaardigheden. Zij selecteren zelf hun lesmateriaal

en hun onderwijsmethode. Een les kan bij de ene docent langer of korter duren dan bij een andere. Al deze gegevens worden na de intake digitaal vastgelegd in het administratieprogramma. Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk wordt natuurlijk de datum en reden van de beëindiging vastgelegd. Groen Licht verzamelt alle persoonsgegevens rechtstreeks bij de betrokkene. Deze wordt op hetzelfde moment geïnformeerd over de verwerking en zijn rechten daaromtrent, onder meer door te verwijzen naar dit document. De volgende persoonsgegevens kunnen voor een vrijwilliger worden vastgelegd:

Naam, Voorvoegsels, Voornamen, Roepnaam;
Adres, Postcode, Woonplaats, Telefoonnummer, Emailadres;

Deze basisgegevens zijn essentieel voor de dienstverlening van Groen Licht aan cliënten. We moeten contact met vrijwilligers op kunnen nemen over het plannen van taallessen/trainingen en over de begeleiding van cliënten en we moeten hen informatie toe kunnen sturen.

Geboortedatum, Geboorteland, Geslacht;

Deze gegevens zijn nodig om overzicht te houden over de leeftijdsverdeling, man/vrouw-verhouding en herkomst van onze vrijwilligers. We willen deze actuele verhoudingen kunnen vergelijken met de door ons gewenste verhoudingen. In verband met onze samenwerking met Stichting *Lezen en Schrijven* geven we verder iedere drie maanden een geanonimiseerde opgave van het aantal vrijwilligers, hun leeftijdscategorie en hun geslacht op aan deze stichting. Dit geldt alleen voor vrijwilligers die een training bij *Lezen en Schrijven* gevolgd hebben.

Vrijwilligersovereenkomst ondertekend, Burgerlijke staat, IBAN-nummer;

In de *Vrijwilligersovereenkomst* verklaart een vrijwilliger zich onder meer akkoord met het gebruik van zijn persoonsgegevens zoals aangegeven in dit document. *IBAN-nummer* is nodig bij het giraal overmaken van vrijwilligers- of onkostenvergoedingen. Meestal zijn dit reiskostenvergoedingen.

Opleidingen, Diploma's, Werkervaring, Hobby's, Beheersing Nederlands, Beheersing vreemde talen,

Deze gegevens zijn nodig om het potentieel en de ervaring van vrijwilligers maximaal te kunnen benutten ten gunste van de cliënten. Van docenten die taallessen geven eisen we een onderwijsbevoegdheid en een aantoonbaar goede beheersing van Nederlands, en liefst ook enkele vreemde talen aangezien we grotendeels lessen verzorgen voor allochtonen.

Aanvangsdatum, Inzetbaarheid (uren per week)

Deze gegevens dienen om het aantal door de vrijwilligers gewerkte uren te kunnen registreren. Deze registratie is noodzakelijk (eis van Belastingdienst) ivm. het uitkeren van onbelaste vrijwilligersvergoedingen. Maar ook de gemeente Venlo wil als hoofdsponsor graag weten hoeveel uur er door vrijwilligers binnen Groen Licht gewerkt wordt en waaraan die uren zoal besteed worden.

*Voorkeur soort werk, Voorkeur locatie, Motivatie,
Randvoorwaarden*

Deze gegevens dienen vooral om rekening te kunnen houden met de voorkeuren van vrijwilligers en hun motivatie: vrijwilligers kun je niet commanderen, je moet ze motiveren en hen tevreden houden.

Huidige functie, Nevenfuncties, Tolkentaal

Nadat Groen Licht overeenstemming heeft bereikt met een vrijwilliger worden er afspraken gemaakt over de te vervullen functie. Er kunnen ook nevenfuncties vervuld worden. Een bijzondere nevenfunctie is de rol van tolk. Groen Licht heeft een tolkenpoule. Vaak zijn dit oud-cliënten of bestaande cliënten, die als vrijwilliger nieuwe cliënten kunnen helpen met vertaalproblemen. Zowel mondeling als schriftelijk. Om taalvrager en tolk bij elkaar te kunnen brengen, moet de *Tolkentaal* vastgelegd worden indien van toepassing.

Uittreedatum, Reden uittreding

Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk registreren we de datum van uittreding en willen we ook graag weten waarom iemand uittreedt. We willen hiervan leren hoe we vrijwilligers beter kunnen begeleiden en motiveren.

Naast deze persoonsgegevens wordt er per vrijwilliger ook een dossier bijgehouden met informatie over extra ureninzet, additioneel aan het reeds vastgelegde vaste aantal uren per week. Met name bij tolken is er geen sprake van een vast aantal uren per week: zij treden alleen op indien nodig. Verder worden er reis- en onkostenvergoedingen geregistreerd (zowel in contanten als giraal). Maar ook een verandering van functie kan worden geregistreerd indien van toepassing. Iedere dossierregel is voorzien van een datum.

Alle vrijwilliger-persoonsgegevens worden bewaard tot maximaal 5 jaar na de datum waarop de vrijwilliger voor het laatst actief was bij Groen Licht. Op verzoek van de vrijwilliger kunnen de gegevens ook eerder worden verwijderd.

3 Procedures voor inzage, wijzigingen, klachten

Alle cliënten en vrijwilligers hebben het recht om hun persoonsgegevens in te zien, daar een kopie van te maken, onjuiste gegevens te wijzigen en gegevens te verwijderen. Groen Licht hanteert daarvoor de volgende, voor cliënten en vrijwilligers kosteloze procedure:

- De cliënt of vrijwilliger maakt zijn verzoek kenbaar. Bij voorkeur via email naar info@groenlichtnml.nl. Maar gewoon langskomen op ons hoofdkantoor kan ook: meld je bij de administratievrijwilliger. Telefoneren kan ook: 077-7370181. En een brief schrijven mag ook: Stg. Groen Licht NML - Reigerstraat 2 -5912XN Venlo.
- Indien men zijn gegevens in wil zien of een digitale kopie wil krijgen, maakt de administratievrijwilliger eventueel een papieren uitdraai van de intake-persoonsgegevens en/of van het dossier. De betrokkene krijgt deze uitdraai mee indien hij/zij op het kantoor langskomt. Anders wordt de uitdraai per post of via email in PDF- of Excel-formaat opgestuurd.
- Indien men zijn gegevens wil wijzigen, zal die wijziging door de administratie-vrijwilliger uitgevoerd worden. Daarna wordt de cliënt / vrijwilliger op de hoogte gesteld van de wijziging. Voorbeeld: wijziging van (email)adres, telefoonnummer, achternaam (vanwege huwelijk/scheiding)
- Indien men gegevens wil verwijderen, wordt er eerst bekeken of Groen Licht akkoord kan gaan met de verwijdering. Zo ja, dan wordt de verwijdering uitgevoerd. Voor sommige gegevens echter geldt een wettelijke bewaarplicht, die voorrang heeft boven het recht op verwijdering van de betrokkene. De Belastingdienst verplicht ons bijvoorbeeld om gedurende 5 jaar gegevens mbt. financiële transacties zoals lesgeldbetaling te bewaren.
- Alle verzoeken hierboven worden binnen twee weken na ontvangst afgehandeld.

Voor klachten over de manier waarop Groen Licht omgaat met persoonsgegevens geldt een iets andere procedure:

- De betrokkene dient de klacht schriftelijk te richten aan de directie (per post tav. Directie - Stg. Groen Licht NML - Reigerstraat 2 - 5912XN Venlo of per email: antoINETTEBASTIAANS@groenlichtnml.nl). De betrokkene dient daarin zo concreet en zo feitelijk mogelijk uit te leggen wat Groen Licht met zijn/haar persoonsgegevens gedaan heeft en waarom dit volgens hem/haar niet in overeenstemming is met de AVG-richtlijnen.
- Het bestuur van Stg. Groen Licht neemt (via een persoonlijk gesprek of telefonisch) contact op met de betrokkene om een mondelinge nadere toelichting van de klacht te krijgen. Betrokkene moet ervan overtuigd zijn, dat Groen Licht goed naar zijn/haar verhaal geluisterd heeft.
- Daarna beoordeelt het bestuur de klacht, samen met de functionaris voor gegevensbescherming. Vervolgens

verklaart het bestuur de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond. In al deze gevallen zal het bestuur de betrokkene schriftelijk binnen één maand na ontvangst van de klacht van haar oordeel en de onderbouwing daarvan op de hoogte stellen. Tevens zal dit geanonimiseerd vermeld worden in het Register van verwerkingsactiviteiten, zie het laatste hoofdstuk van dit document.

- Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, zal het bestuur maatregelen nemen om eventuele nadelige gevolgen voor betrokkene te compenseren en om herhaling van de klacht te voorkomen.
- Indien de betrokkene het niet eens is met het oordeel van Groen Licht, staat het betrokkene natuurlijk vrij om een klacht over Groen Licht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

4 Register van verwerkingsactiviteiten

4.1 Naam en contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke

Naam van de stichting	Stichting Groen Licht Noord- en Midden-Limburg
Adres hoofdvestiging	Reigerstraat 2 – 5912XN Venlo
Telefoonnummer	077-7370181
KvK-nummer	61535621
RSIN-nummer	8543 80 097
IBAN-nummer	NL 29 RABO 0192 0464 38
E-mailadres	info@groenlichtnml.nl
Websites	http://www.groenlichtnml.nl en http://taalcoachesvenlo.nl
ANBI-status	Ja, sinds 1-1-2016
Aantal betaalde medewerkers	1
Aantal vrijwilligers	Ca. 120

Directeur: Antoinette Bastiaans, tel. 06 1214 7347
Email antoinettebastiaans@groenlichtnml.nl

4.2 Naam en contactgegevens mede-verwerkingsverantwoordelijken

Gemeente Venlo - Postbus 3434 - 5902 RK Venlo
<https://www.venlo.nl/>

4.3 Functionaris voor gegevensbescherming

Theo Heeren, tel. 077 3520094 – theoheeren@groenlichtnml.nl

4.4 Verwerkingsdoeleinden

Het verlenen van diensten aan cliënten (taallessen, taalcoaching, trainingen op het gebied van sollicitatie, sociale participatie) door vrijwilligers, zie <http://www.groenlichtnml.nl> voor meer info over ons dienstenaanbod en de manier waarop dit met behulp van vrijwilligers georganiseerd wordt. Zie hoofdstuk 2 van dit document voor een detail-overzicht van de persoonsgegevens die we verwerken en de redenen waarom we die verwerken.

4.5 Categorieën van betrokkenen en van persoonsgegevens

Categorieën van betrokkenen: cliënten en vrijwilligers, zie blz. 4 van dit document voor nadere toelichting.

Categorieën van persoonsgegevens:

- grotendeels normale persoonsgegevens (naam, adres, woonplaats, geboortedatum, etc.)
- enkele bijzondere gegevens (naam huisarts, bijzonderheden over gezondheid, bewindvoering, psychische gesteldheid). Worden alleen vastgelegd indien hier in het belang van de cliënt een aanleiding toe is en met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
- Uitzondering: BSN-nummer. Momenteel is de registratie hiervan een vereiste van gemeente Venlo. We zijn in

overleg met gem. Venlo over een verwerkersovereenkomst en een algemene maatregel van bestuur (amvb).

4.6 Bewaartermijn

De bewaartermijn voor persoonsgegevens van cliënten of vrijwilligers bedraagt 5 jaar, gemeten vanaf de datum dat een cliënt of vrijwilliger voor het laatst actief is geweest binnen Groen Licht. Eventueel kunnen op verzoek van betrokkene de gegevens eerder verwijderd worden, indien er geen wettelijke bewaarplicht van toepassing is (bv. administratieplicht Belastingwet).

4.7 Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Op basis van de AVG-criteria is Groen Licht niet verplicht om een DPIA (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) uit te voeren. We voldoen aan geen enkele van de 9 criteria.

Alle persoonsgegevens worden opgeslagen in één goed afgeschermd database. Groen Licht gebruikt Microsoft Office365 en onze administratie is gebaseerd op de databaseapplicatie Microsoft Access 2016. De database zelf bestaat uit één versleuteld bestand, dat is opgeslagen op een apart Microsoft Onedrive account. Zowel het Onedrive account als het database bestand zijn alleen toegankelijk met een wachtwoord. Dus ook alle eventuele kopieën en backups van het databasebestand zijn daarmee versleuteld. Iedere toegang tot de database (gebruiker / computernaam en datum/tijdstip) wordt automatisch bijgehouden in een digitaal logboek. Voor een gedetailleerde uitleg van het database-programma zelf (inclusief de samenstelling van alle tabellen met gegevens) wordt verwezen naar de gebruikershandleiding <http://www.groenlichtnml.nl/GroenLichtAdministratie.pdf>

Binnen Groen Licht hebben slechts 4 mensen (inclusief het bestuur) toegang tot deze database: Antoinette Bastiaans (directeur), Ron Peulen (administratie-vrijwilliger), Theo Heeren (ICT-vrijwilliger, systeembeheerder, database-programmeur en tevens FG), en Ineke Backus (coördinator-vrijwilliger). Deze mensen zijn door het bestuur geselecteerd op deskundigheid en integriteit. Iedere keer wanneer er iemand uit deze groep weggaat, zullen de wachtwoorden gewijzigd worden zodat degene die weggaat geen toegang meer heeft.

Naast deze database worden er op het afgeschermd Onedrive-account voor de administratie nog een aantal Word-documenten bewaard van lesgefacturen die naar cliënten verstuurd worden. Deze bevatten alleen de NAW-gegevens van cliënten en natuurlijk het verschuldigde lesgebedrag. Die facturen worden doorgegeven aan onze boekhouding, die gebaseerd is op Exact-Online: een web-gebaseerde database-applicatie.

De firma's Microsoft en Exact bewaren onze gegevensbestanden op een goed afgeschermd en beveiligde manier op hun servers, maar bewerken deze niet zelf. De bewerking geschiedt door onze administratie-vrijwilliger en door onze boekhouder, met behulp van software van Microsoft en Exact.

Volgens Exact en Microsoft fungeren de standaardovereenkomsten die wij met hen gesloten hebben ook als verwerkersovereenkomsten, die volledig aan de AVG-richtlijnen voldoen. Deze overeenkomsten zijn door Microsoft en Exact op hun websites gepubliceerd en wij zijn op de hoogte van de inhoud ervan. We hebben geen verdere gegevensverwerkers met wie we verwerkersovereenkomsten zouden moeten sluiten.

Op onze websites kunnen bezoekers via webformulieren hun naam, adres, telefoonnummer en/of emailadres doorgeven als ze informatie willen hebben of zich aan willen melden voor onze diensten. De formulier-info wordt door de website doorgestuurd naar het emailadres website_groenlicht@groenlichtnml.nl dat exclusief voor webformulieren gebruikt wordt. Alleen onze directeur en onze administratie-vrijwilliger hebben toegang tot dit emailaccount. Hetzelfde geldt voor ons algemene emailadres zoals vermeld op onze website: info@groenlichtnml.nl. Onze websites zullen binnenkort gebruik gaan maken van het https-protocol, zodat de persoonsgegevens die onze website-bezoekers op de webformulieren invullen ons op een goed afgeschermd manier bereiken.

Het email-verkeer van Groen Licht verloopt via afgeschermd servers van Microsoft mbv. Office365. Iedere vrijwilliger die dat nodig heeft, krijgt van de systeembeheerder een emailadres / login-account (met een wachtwoord) binnen onze domeinen @groenlichtnml.nl of @taalcoachesvenlo.nl. Natuurlijk is er emailverkeer tussen vrijwilligers en cliënten, en dus kunnen emails ook persoonsgegevens bevatten. Eventuele vertrouwelijke documenten kunnen opgeslagen en groepsgewijs of individueel gedeeld worden mbv. de Microsoft applicatie Onedrive. Het is mogelijk om per document op Onedrive te specificeren welke collega dit document mag inzien en/of wijzigen.

Slechts 4 mensen van Groen Licht hebben toegang tot alle persoonsgegevens, de rest van alle vrijwilligers krijgt alleen toegang tot een minimale selectie aan gegevens op need-to-know basis. Voorbeeld: een taalcoaches-docent kent de namen van mensen in zijn lesgroepen en vult de papieren presentieformulieren in. De administratievrijwilliger neemt deze gegevens over in de database en vernietigt het papieren formulier. Eenzelfde werkwijze geldt voor de lesgeldformulieren, die coördinatoren gebruiken om het lesgeld contant in ontvangst te nemen. Papier wordt dus hoofdzakelijk gebruikt als tijdelijk hulpmiddel, niet om gegevens te archiveren. Een uitzondering hierop vormen de ondertekende deelnemersovereenkomsten en de vrijwilligersovereenkomsten. Deze worden gearhiveerd in een afgesloten ordnerkast, waarvan het bestuur de sleutel heeft.

Zoals bij alle andere organisaties en bedrijven zit de zwakke schakel in de beveiliging van onze persoonsgegevens niet aan de technische kant, maar aan de menselijke kant.

Hoe voorzichtig gaan vrijwilligers om met hun wachtwoorden? Hoe sterk zijn de wachtwoorden die ze kiezen? Hoe voorzichtig gaan ze om met het klikken op gevaarlijke links in emails of aantrekkelijke aanbiedingen van websites om "handige, gratis" software te installeren? Zijn ze in staat om de afzender van een

email te controleren of de betrouwbaarheid van een website goed te beoordelen? Gebruiken ze bij het versturen van een email aan een grotere groep geadresseerden ook allemaal netjes de BCC-optie in plaats van de TO- of CC-opties?

Vaak gebruiken vrijwilligers hun eigen laptops/desktops om digitaal te communiceren, want Groen Licht kan niet iedere vrijwilliger van een “zakelijke” laptop voorzien. Niet iedere vrijwilliger is even bedreven in het computergebruik met zijn honderden mogelijkheden om gegevens te beveiligen of juist te verliezen. Het beleid van Groen Licht is dat mensen die hun computer intensief nodig hebben om hun werk te kunnen doen, via “training on the job” door de ICT-vrijwilliger begeleid worden in het veilig gebruiken van hun computer en het kiezen van een veilige browser-instelling en antivirus/phishing-beveiliging. Het gaat hier wel om vrijwilligers: we kunnen hen niet commanderen, we zullen hen moeten motiveren.