

Privacystatement Chat

Dit privacystatement gaat over de verwerking van jouw persoonsgegevens indien je via de chat contact opneemt met Drugs Infolijn, Alcohol Infolijn, Gamers Infolijn en Roken Infolijn, hierna 'Infolijn' genoemd. De Infolijn is een preventie- en adviesdienst, waardoor een persoon onder de 16 zonder toestemming van ouder of wettelijk vertegenwoordiger gebruik mag maken van onze Infolijnen. De Infolijn doet zijn best om jouw privacy zo goed mogelijk te beschermen. Jouw persoonsgegevens worden door de Infolijnen verwerkt zoals dit is toegestaan op grond van de wet.

In dit privacystatement hebben we op een rij gezet hoe jouw persoonsgegevens verwerkt worden en welke rechten je hebt in dat kader.

De chatservice van de Infolijn is een samenwerkingsverband van het Trimbos-instituut, gevestigd aan de Da Costakade 45, 3521 VS Utrecht, E-mail: info@trimbos.nl Telefoon: 030-2971100 en een aantal instellingen voor verslavingszorg. De volgende instellingen werken mee aan de chat:

Brijder (<https://www.brijder.nl>)
Tactus Verslavingszorg (www.tactus.nl)
Iriszorg (www.iriszorg.nl)
Indigo Haaglanden (<https://www.indigo.nl/haaglanden>)
Verslavingszorg Noord Nederland (www.vnn.nl)
Mondriaan (<https://www.mondriaan.eu>)
Jellinek (<https://www.jellinek.nl/>)
Novadic Kentron (<https://www.novadic-kentron.nl>)

Als je chat via de Infolijn, kun je een van de medewerkers van deze instellingen 'te spreken' krijgen. De informatie in dit privacystatement geldt voor alle deelnemende instellingen.

Er is afgesproken dat het Trimbos-instituut altijd jouw contactpersoon is voor vragen en verzoeken over privacy en persoonsgegevens.

Als je gebruik maakt van de chat, geef je toestemming voor het gebruik van je gegevens volgens dit privacystatement. Je kunt altijd je toestemming weer intrekken. Meldt dit dan tijdens de chat of neem contact met ons op.

1. Welke persoonsgegevens gebruikt de chat?

Een persoonsgegeven is alle informatie die jou als persoon (direct of indirect) kan identificeren, zoals een IP adres of telefoonnummer. De Infolijn gebruikt in principe de volgende gegevens:

Zelf ingevulde gegevens

Voordat je begint te chatten met De Infolijn, vragen we je de navolgende gegevens in te vullen: de door jezelf gekozen (anonieme) nickname, je geslacht en leeftijd.

Overige gegevens

Als je met ons chat verkrijgen we automatisch het IP-adres van jouw computer. Jouw IP-adres gebruiken we alleen zodat jij met ons kan chatten.

2. Waarvoor gebruikt De Infolijn jouw persoonsgegevens? (doeleinden)

Indien je medewerkers uitscheldt, geen serieuze vragen hebt of ander oneigenlijk gebruik, kan je IP-adres worden geblokkeerd. Dit wordt je dan medegedeeld. De blokkade van het IP-adres wordt aan het eind van de dag opgeheven.

Aanvullende gegevens bij actieve verwijzing naar veilig thuis:

Indien je meer hulp nodig hebt, omdat je mogelijk in een gevaarlijke situatie zit, kunnen wij je doorverwijzen naar Veilig Thuis (www.vooreenveiligthuis.nl). Als je dat wilt kunnen wij het eerste contact voor je leggen. De medewerker van de chat zal dit alleen doen als je daar toestemming voor geeft. Dit zal dan wel inhouden dat je meer persoonsgegevens met ons zal moeten delen om jou te kunnen helpen.

Je vertelt onder andere jouw naam, adres, telefoonnummer en/of school waar je op zit. Als je met De Infolijn aan het chatten bent, zal de medewerker van de chat jou vervolgens bellen om samen contact te maken met Veilig Thuis bij jou in de buurt. Als het gesprek niet lukt, maar De Infolijn heeft al wel met jouw toestemming jouw gegevens gekregen, wordt er altijd een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis. Wij verwijderen de gegevens zodra we het hebben doorgegeven aan Veilig Thuis.

Anonimisering

De persoonsgegevens die via de Infolijnen worden verwerkt, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het beantwoorden van de vraag en de chatgegevens worden uiterlijk elke twee maanden geanonimiseerd. Dat betekent dat alle herleidbare informatie naar jou als persoon uit de chatsystemen wordt gehaald.

3. Met wie deelt de Infolijn persoonsgegevens?

3.1. Wij delen jouw gegevens met de leverancier van het chatprogramma. Dit is verwerker die in onze opdracht werkt. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt (een verwerkersovereenkomst) waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid zijn geregeld als je van ons mag verwachten.

3.2. In principe ziet elke chatmedewerker alleen zijn eigen gesprekken. Chatmedewerkers kijken wel soms met elkaar mee voor functioneringsdoeleinden en deskundigheidsbevordering.

3.3. Alleen onder bijzondere omstandigheden kunnen persoonsgegevens aan derden verstrekt worden, zoals de politie of een medische dienst. Dit is het geval als het moet op basis van een wet of als er een levensbedreigende situatie is.

4. Bewaartermijnen

Hoe lang bewaart De Infolijn jouw persoonsgegevens?

4.1. Wij bewaren de IP adressen en andere persoonsgegevens maximaal 2 maanden.

4.2. In geval van "actief verwijzen naar Veilig Thuis" (zie hierboven) worden je persoonsgegevens verwijderd, nadat deze zijn doorgegeven aan Veilig Thuis.

4.4. De geanonimiseerde chatregistraties worden voor onbepaalde tijd bewaard.

5. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij hebben passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Zo worden de gegevens op een beveiligde server opgeslagen, en hebben alleen medewerkers van de Infolijn toegang tot deze gegevens. Bovendien verplichten wij onze ICT-serviceprovider/telefoniedienst/leverancier van het chatprogramma eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

6. Wat zijn jouw rechten?

Je mag de Infolijn vragen om:

- te laten zien welke gegevens wij van jou hebben,
- jouw persoonsgegevens te laten verwijderen;
- bezwaar aan te tekenen tegen het gebruiken van jouw persoonsgegevens;
- de verwerking en overdracht van jouw persoonsgegevens te beperken;
- jouw persoonsgegevens door te geven aan jou of aan een derde.

Deze rechten zijn niet absoluut en hangen af van de omstandigheden. De Infolijn zal jouw vraag bekijken en je zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen één maand, laten weten wat we met jouw vraag zullen doen. Deze termijn kan de Infolijn met twee maanden verlengen als jouw vraag heel moeilijk is of als we heel veel vragen krijgen. Wij zullen dit dan laten weten. Wij kunnen je ook vragen om aanvullende gegevens te verstrekken om vast te stellen dat je daadwerkelijk de persoon bent die in onze bestanden staat.

7. Vragen of klachten?

Vragen? Indien je vragen hebt over dit privacystatement dan kun je een mail sturen naar vraagbaak@infolijnen.nl onder vermelding van "privacy".

Daarnaast mag je altijd een klacht indienen bij de functionaris gegevensbescherming van het Trimbos-instituut via FG@Trimbos.nl of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.