

## **Privacystatement Telefoon**

Dit privacystatement gaat over de verwerking van jouw persoonsgegevens indien je telefonisch contact opneemt met Drugs Infolijn, Alcohol Infolijn, Gamers Infolijn, Roken Infolijn of Stoplijn, 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 Infolijn 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 telefoondienst van de Infolijn is van het Trimbos-instituut, gevestigd aan de Da Costakade 45, 3521 VS Utrecht, E-mail: [info@trimbos.nl](mailto:info@trimbos.nl), Telefoon: 030-2971100

Als je gebruik maakt van de Infolijn, geef je toestemming voor het gebruik van je gegevens volgens dit privacystatement.

### **1. Welke persoonsgegevens gebruikt de Infolijn?**

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

#### **Zelf doorgegeven gegevens**

Tijdens het gesprek met de Infolijn kan je persoonsgegevens over jezelf, maar ook over anderen vertellen. We vragen je ook naar leeftijd en geslacht. Je kiest zelf of je je naam zegt en wat je vertelt.

#### **Gegevens om het telefoongesprek mogelijk te maken**

Als je ons belt, verkrijgen we automatisch jouw telefoonnummer in onze systemen. De medewerkers van de Infolijn kunnen dit echter niet zien. Op jouw telefoonrekening staat niet dat je met ons gebeld hebt.

#### **Gesprekkenregistratie**

Van elk telefoongesprek wordt een registratie gedaan door een medewerker: de datum en tijdstip van gesprek, de duur van het gesprek, wat je geslacht is, je leeftijd en het type gespreksonderwerp. Deze registratie is daardoor niet herleidbaar naar jou. De telefoongesprekken worden niet opgenomen en er worden geen gespreksverslagen van de telefoongesprekken gemaakt.

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

#### **Zelf doorgegeven gegevens**

Deze gegevens gebruiken wij in de communicatie met jou en voor onze gesprekkenregistratie. Gesprekken met de Infolijn zijn vertrouwelijk. Dat betekent dat wij weten niet wie jij bent en dat hoeft je ons ook niet te vertellen.

### **Gegevens om het telefoongesprek mogelijk te maken**

Om een telefoongesprek mogelijk te maken hebben we een aantal basisgegevens nodig. Zo gebruikt onze telefooncentrale jouw telefoonnummer om het gesprek bij het juiste toestel uit te laten komen. Indien je medewerkers uitscheldt, of geen serieuze vragen hebt of ander oneigenlijk gebruik, kan je telefoonnummer worden geblokkeerd.

### **Gesprekkenregistratie**

We maken aantekeningen van elk gesprek. Op die manier houden wij bijvoorbeeld bij hoeveel telefoongesprekken wij hebben gevoerd. Deze registraties (dus zonder direct herleidbare gegevens en telefoonnummer) worden gebruikt voor wetenschappelijke en statistische doeleinden en eventueel verstrekt aan derden ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek. Ook wordt ieder jaar een jaarbericht gemaakt op basis van de registraties.

## **3. Met wie deelt de Infolijn persoonsgegevens?**

Medewerkers van de Infolijn luisteren wel soms met elkaar mee tijdens een gesprek voor functioneringsdoeleinden en deskundigheidsbevordering.

Ook maken wij voor onze telefooncentrale gebruik van een telefoniedienst. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt (een verwerkersovereenkomst) waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als je van ons mag verwachten.

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 je er een levensbedreigende situatie is.

## **4. Bewaartermijnen**

Hoe lang bewaart De Infolijn jouw persoonsgegevens?

De infolijn bewaart gegevens die niet nodig zijn voor het technisch correct functioneren van het platform minimaal 12 maanden en maximaal 24 maanden. Deze gegevens zijn van belang voor de dienstverlening. Gegevens die nodig zijn voor de het in technisch opzicht correct functioneren van het platform worden bewaard voor de duur van het project.

Geanonimiseerde telefoonregistraties 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-leverancier 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](mailto: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](mailto:FG@Trimbos.nl) of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.