

# Privacy Statement



## **Dit is het Privacy Statement van WIJ Heemstede.**

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt WIJ Heemstede uw persoonsgegevens.

WIJ Heemstede acht een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Uw persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij WIJ Heemstede veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels.

## **Waarom heeft WIJ Heemstede een Privacy Statement?**

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken, voor welke doeleinden, wie uw gegevens mag inzien, hoe wij uw gegevens bewaren, aan wie wij uw gegevens doorgeven en welke invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Uw belang staat bij ons voorop!

## **Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt. Ook als u de website van WIJ Heemstede bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens. Bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres of een cookie.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met WIJ Heemstede worden gedeeld verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen.

## **Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?**

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die WIJ Heemstede van u (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

## **Van wie verwerkt WIJ Heemstede persoonsgegevens?**

Van alle personen met wie we contact hebben, of die de website van WIJ Heemstede bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer klanten van WIJ Heemstede. Ook verwerken we persoonsgegevens van contactpersonen van zakelijke klanten, leveranciers of business partners van WIJ Heemstede.

Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de geldende wetgeving verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit Privacy Statement aan uw medewerkers geven. Zij weten zo precies hoe WIJ Heemstede omgaat met hun persoonsgegevens.

### **Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?**

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is WIJ Heemstede, gevestigd aan de Herenweg 96 te Heemstede. 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.

### **Waarvoor gebruikt WIJ Heemstede uw persoonsgegevens?**

WIJ Heemstede mag enkel persoonsgegevens van u verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. De wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- uw toestemming;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar van uw gezondheid; en
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk met het oog op het belang van WIJ Heemstede, waarbij uw belang niet prevaleert.

WIJ Heemstede verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever gemeente Heemstede op het gebied van:
  - Welzijn,
  - Individuele dienstverlening
  - Maatschappelijke Dienstverlening
- de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever gemeente Bloemendaal op het gebied van:
  - Maatschappelijke Dienstverlening
- de uitvoering van een overeenkomst tussen u en WIJ Heemstede omtrent het uw deelneming aan een activiteit, workshop of een cursus.
- de uitvoering van een overeenkomst tussen u en WIJ Heemstede omtrent het gebruik maken van een dienst van WIJ Heemstede.
- de uitvoering van een overeenkomst tussen u (als vrijwilliger) en WIJ Heemstede omtrent uw inzet als vrijwilliger.
- de uitvoering van een wettelijke verplichting, denk daarbij aan de uitvoering van de jeugdwet, de participatiewet, de wet maatschappelijke ondersteuning, de wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de leerplichtwet.
- Wanneer bovenstaande punten niet van toepassing zijn, zal een medewerker van WIJ Heemstede vragen om uw toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken. –
- In bijzondere gevallen kan besloten worden om zonder voorafgaande toestemming persoonsgegevens te verwerken (waaronder ook het verstrekken van gegevens wordt verstaan):
  - In het geval er sprake is van een zeer ernstige situatie of dringende noodzaak;

- Als vitale belangen van de betrokkene (of anderen) in gevaar zijn (bijvoorbeeld indien dringende zorg noodzakelijk is of bij huiselijk geweld);
- Als er sprake is van noodzaak, maar pogingen om toestemming te krijgen niet geslaagd zijn.

### **Hoe gaat WIJ Heemstede met uw persoonsgegevens om?**

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. Hiervoor heeft WIJ Heemstede een beleidsdocument opgesteld.

### **Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens**

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd. Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de AP. De contactgegevens van de AP zijn: Bezuidenhoutseweg 30,2594 AV Den Haag, 0900-200120.

### **Veilig**

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft WIJ Heemstede passende technische en organisatorische maatregelen. Dit doen wij door de plekken waar uw gegevens staan opgeslagen te beveiligen door middel van wachtwoorden, het scheiden van netwerken. We zorgen ervoor dat onze software up-to-date is, zoals virusscanners, browsers en operating systems (OS). Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen WIJ Heemstede niet iedereen toegang heeft tot uw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben.

### **Melden van incidenten**

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

### **Vertrouwelijk**

We gaan ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van WIJ Heemstede is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit ook eveneens voor derden die door WIJ Heemstede 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. Kortom iedereen die inzicht heeft in uw gegevens is belast met een geheimhoudingsplicht.

### **Hoelang bewaren we uw gegevens?**

WIJ Heemstede bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard

is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

### **Verstrekken aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven.

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

### **Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie**

Wij Heemstede zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer u een verklaring hebt getekend waarin u toestemming geeft voor de doorgifte.

### **Persoonlijk contact met WIJ Heemstede**

Veel contacten tussen u en Wij Heemstede verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail of Social media. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

### **Op verschillende manieren contact**

Steeds vaker hebben klanten via e-mail, Social media (Facebook, Twitter) of via [info@wijheemstede.nl](mailto:info@wijheemstede.nl) contact met Wij Heemstede. Ook sms en chatten wordt ingezet.

Natuurlijk wordt ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan bij u vandaan komen maar ook van Wij Heemstede.

De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door Wij Heemstede worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### **Bellen met WIJ Heemstede**

Als u ons belt of wij u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen en om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren zodat we u beter van dienst kunnen zijn.

### **Bezoek aan de website van WIJ Heemstede**

Als u onze website bezoekt, registeren we uw IP-adres, bezoekgegevens en cookies. Hieronder leest u waarvoor we deze gegevens gebruiken.

### **Wat doen we met uw IP-adres?**

Iedereen die internet gebruikt, heeft een IP-adres. Ook als u internet met uw mobiele telefoon. Zonder IP-adres kunt u niet internetten. Wij Heemstede houdt IP-adressen bij om u te behoeden voor internetfraude.

### **Wat doen we met uw bezoekgegevens?**

Op de websites van Wij Heemstede worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. Met deze informatie kunnen we de indeling op onze website verder optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. We registreren ook hoe bezoekers door de website van Wij Heemstede klikken. Deze gegevens worden alleen intern opgeslagen en bewerkt. Ze worden gebruikt voor statistische analyses van bezoekgedrag, voor fraudebestrijding en om persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen.

### **Wat doen we met cookies?**

Wij maken op deze website gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door uw browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen.

Met uw toestemming plaatsen wij "tracking cookies" op uw computer. Deze cookies gebruiken wij om bij te houden welke pagina's u bezoekt, om zo een profiel op te bouwen van uw online gedrag. Dit profiel is niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke, maar alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

### **Wat zijn uw rechten?**

Wanneer Wij Heemstede persoonsgegevens van u verwerkt, heeft u volgens de geldende regelgeving bepaalde rechten. Uw rechten zullen hieronder worden toegelicht.

### **Wij stellen u op de hoogte als wij persoonsgegevens van u verwerken**

Wij Heemstede verstrekt voor het verwerken van uw gegevens informatie aan u betreffende onze identiteit, over de doelen waarvoor en de manieren waarop wij uw gegevens verwerken, over de regels die daarop van toepassing zijn, over de rechten die u heeft en hoe u daar invloed op kunt uitoefenen.

Deze informatieverstrekking kan achterwege blijven indien u reeds op de hoogte bent van de verwerking van uw gegevens of indien een mededeling aan u onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost.

### **Inzage in uw gegevens**

Bent u klant van Wij Heemstede en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van inzage'. We verzoeken u wel specifiek aan te geven welke persoonsgegevens u graag wenst te ontvangen.

### **Recht op rectificatie**

U heeft het recht om gegevens te rectificeren als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Ook heeft u het recht de gegevens te rectificeren als de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of als uw gegevens in strijd met een wettelijk voorschrift door ons zijn verwerkt.

Wij zullen de derde(n) die uw gegevens van ons hebben ontvangen op de hoogte stellen van een eventuele rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of van ons onevenredig veel inspanning vraagt.

### **Recht op gegevenswissing**

Daarnaast heeft u het recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen. Bijvoorbeeld wanneer uw gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze hebben ontvangen, u bezwaar maakt tegen de verwerking of wanneer uw gegevens onrechtmatig door ons zijn verwerkt. We kunnen echter niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we verplicht (kunnen) zijn om bepaalde gegevens van u te bewaren.

### **Recht op beperking van de verwerking**

Ook heeft u recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Het recht op beperking houdt in dat wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen verwerken en niet mogen wijzigen. Hiervan is sprake indien u de juistheid van de gegevens betwist, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door Wij Heemstede onrechtmatig is.

### **Recht van bezwaar**

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door Wij Heemstede kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld wanneer u niet wilt dat wij uw persoonsgegevens gebruiken om u persoonlijke aanbiedingen te doen.

### **Recht op dataportabiliteit**

Wanneer u zelf uw persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt heeft u in bepaalde gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat wij uw gegevens op gestructureerde, gangbare en machineleesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt.

### **Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?**

Als u gebruik wenst te maken van uw rechten, kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of door een brief aan ons te sturen, voorzien van uw naam, adres en telefoonnummer. Een postzegel is niet nodig. Wij reageren binnen één maand op uw verzoek.

Wij vragen u zich te legitimeren, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Buitensporige verzoeken met betrekking tot het verstrekken van informatie kunnen door ons worden afgewezen. Van buitensporige verzoeken is sprake wanneer u ons bijvoorbeeld meer dan gemiddeld en noodzakelijk benadert met informatieverzoeken.

## **Klikgedrag en bezoekgegevens**

Op de website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden ten behoeve van het optimaliseren van de website. In dit kader kan het IP-adres van uw computer, het tijdstip van opvraging en gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt, worden geregistreerd en worden gebruikt voor statistische analyses van bezoek- en klikgedrag op de website. Tevens optimaliseren wij hiermee de werking van de website.

## **Over dit privacy statement**

Wij Heemstede kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was op 1 januari 2017. De meest recente versie vindt u altijd op [Wij Heemstede.nl](http://WijHeemstede.nl).

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement?

Neem dan gerust contact met ons op via de mail:

[Info@wijheemstede.nl](mailto:Info@wijheemstede.nl), ter attentie van Functionaris Gegevensbescherming, of via de post:

Wij Heemstede

T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming

Herenweg 96

2101 MP HEEMSTED E

Heemstede, februari 2022



**Privacy Statement Wij Heemstede**

**Uitgave 2022**