



## Privacy- en klachtenreglement

### Privacyregeling van UwBudgethulp voor het bestand van de persoonsgegevens van cliënten.

#### 1) Verantwoordelijke

Naam	:	UwBudgethulp
KvK nummer	:	2152779
E-mailadres	:	info@uwbudgethulp.nl
Contactpersoon	:	Bianca Vredeveltdt

#### 2) Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Uwbudgethulp is de Verantwoordelijke is in de zin van de AVG.
- b) Het bestand: de verzameling van persoonsgegevens die betrekking heeft op de categorieën personen die genoemd zijn in artikel 3 van deze regeling;
- c) Persoonsdossier: het geheel van (schriftelijk) vastgelegde informatie met betrekking tot een persoon die deel uitmaakt van een van de categorieën genoemd in artikel 3 van deze regeling. De dossiers bestaan zowel uit een fysiek als een elektronisch gedeelte;
- d) De betrokkene: degene van wie persoonsgegevens in het bestand zijn opgenomen;
- e) Persoonsgegeven: gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;
  1. Verwerking: een verwerking is elke handeling met een persoonsgegeven, zoals: vastleggen, bewaren, verzamelen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, en vernietigen;
  2. Gebruiker: aan Uwbudgethulp verbonden personen of in opdracht van Uwbudgethulp handelende personen die toegang hebben tot verwerkte Persoonsgegevens.
  3. Derde: eenieder die niet behoort tot de organisatie van de verantwoordelijke, met uitzondering van de betrokkene.



### 3) Doelstelling van het bestand

a) UwBudgethulp verwerkt gegevens omdat dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de aan haar verleende overeenkomst van opdracht en/of op grond van een wettelijke regeling en/of vanwege een gerechtvaardigd belang en/of op grond van uitdrukkelijk verleende toestemming. Betrokkene heeft altijd het recht een verleende toestemming in te trekken.

### 4) Categorieën personen, opgenomen in het bestand

1. Het bestand bevat uitsluitend gegevens van cliënten van UwBudgethulp,
  2. Opgenomen gegevens en de wijze van verkrijgen
    1. Het bestand omvat voor de personen genoemd in artikel 4) onder meer de gegevens zoals vermeld in bijlage I, die bij deze regeling is gevoegd.
    2. De persoonsgegevens worden verkregen door verstrekking door de Betrokkene of door een derde daartoe gemachtigd door Betrokkene
    3. De in het eerste lid bedoelde bijlage vormt een onderdeel van deze regeling.
- Bijzondere persoonsgegevens die worden verwerkt
    1. Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is verboden tenzij de AVG een uitzondering maakt en dan alleen binnen de grenzen van die uitzondering. Verwerking van bijzondere persoonsgegevens door UwBudgethulp zal alleen kunnen plaatsvinden op grond van uitdrukkelijk aan UwBudgethulp verleende toestemming.
  - Verwerking Persoonsgegevens die niet van de Betrokkene zijn verkregen
    1. Indien UwBudgethulp gegevens van Betrokkene verwerkt die niet van Betrokkene afkomstig zijn, informeert UwBudgethulp Betrokkene overeenkomstig artikel 14 AVG binnen een maand na verkrijging van de persoonsgegevens over de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen en de categorie van persoonsgegevens die worden verwerkt
  - Functioneren van het bestand
    1. Het doen functioneren van het bestand gebeurt uitsluitend in opdracht van UwBudgethulp en de door haar aangewezen medewerkers met inachtneming van de door Uwbudgethulp vastgestelde voorschriften.
    2. De in het bestand opgenomen gegevens worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van de in artikel 3) van deze regeling omschreven doelstelling.
  - Toegang tot het bestand
    1. UwBudgethulp waarborgt dat alleen Gebruikers van Persoonsgegevens toegang hebben tot de persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening.
    2. Iedere gebruiker van persoonsgegevens heeft een strikte geheimhoudingsplicht van alle Persoonsgegevens gegevens waarvan hij of zij op grond van die toegang kennisneemt.
    3. Tot het bestand kan uitsluitend via autorisatie toegang worden verkregen door middel van een toegangscode



- Verstreking van gegevens aan derden
- 1. Uit het bestand worden geen gegevens aan een derde verstrekt, tenzij:
  1. zulks voortvloeit uit het doel van het bestand;
  2. dit wordt vereist ingevolge een wettelijk voorschrift;
  3. dit geschiedt met toestemming van de Betrokkene;
  4. instanties met een publiekrechtelijke taak daarom verzoeken op basis van een wettelijke grondslag.
  
- **Rechten betrokkene**
- 1. De betrokkene of zijn schriftelijk gemachtigde, wanneer deze een nadrukkelijk verzoek van de betrokkene kan tonen, heeft het recht om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming of overdracht te vragen van de gegevens die over de betrokkene zijn opgenomen in het bestand, indien hij of zij van oordeel is dat de opgenomen gegevens onjuist of onvolledig zijn of, gezien de doelstelling van het bestand niet ter zake doende, dan wel in strijd met deze regeling zijn opgenomen of niet verwijderd.
- 2. Een verzoek als bedoeld in lid 1 dient schriftelijk te worden ingediend bij UwBudgethulp. Het verzoek bevat zo nodig de aan te brengen wijzigingen.
- 3. UwBudgethulp verstrekt binnen een maand na ontvangst van het verzoek informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven.
  
- Bewaring en vernietiging van de gegevens
  1. Indien er gedurende 1 jaar geen contact tussen de betrokkene en UwBudgethulp is geweest, worden de persoonsgegevens vernietigd.
  
- Organisatie en beveiliging
  1. De systemen en programma's van UwBudgethulp zijn beveiligd op de wijze die de wet- en regelgeving vereist. UwBudgethulp heeft beheerprocedures om de informatie nauwkeurig en compleet te houden. Onbevoegde partijen, binnen en buiten organisatie van UwBudgethulp, wordt geen toegang verleend tot persoonsgegevens van Betrokkenen. nl zorgt voor een passende beveiliging van de verwerkte gegevens tegen diefstal, verlies of ander onrechtmatig gebruik dat van deze gegevens zou kunnen worden gemaakt.
  
- Wijzigen Privacyverklaring
  1. UwBudgethulp behoudt zich het recht voor om deze privacy verklaring aan te passen. UwBudgethulp zal deze wijzigingen op haar website bekend maken.
  
- Klachten
  1. Betrokkene kan klachten over niet naleving van de bepalingen van dit reglement of klachten om andere redenen kenbaar maken aan UwBudgethulp en/of aan de Autoriteit Persoonsgegevens.



In het kader van de opdrachten die UwBudgethulp ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan UwBudgethulp ter beschikking worden gesteld, houdt UwBudgethulp zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

- Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van UwBudgethulp dan wel door UwBudgethulp ingehuurd derden kan schriftelijk worden gericht aan de eigenaar van UwBudgethulp.
- Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van UwBudgethulp op basis waarvan de directie van UwBudgethulp kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klacht ten behoeve van de verdere afhandeling.
- De klager zal binnen een termijn van maximaal 3 weken na een schriftelijke indiening van de klacht dan wel een schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de directie van UwBudgethulp waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten evenals een korte omschrijving zal zijn opgenomen.
- In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
- Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van de degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
- Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden.
- De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van UwBudgethulp en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen worden.
- UwBudgethulp zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.
- UwBudgethulp behoudt zich het recht voor om zichzelf bij de afhandeling van klachten te laten vervangen door een mediator, die niet direct betrokken is bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding vormen tot de klacht.

## **Bijlage I**

Het bestand omvat over de in artikel 4) bedoelde personen onder meer de volgende gegevens:

- naam, voornamen
- geboortedatum
- gezinssamenstelling
- burgerlijke staat
- adres, postcode
- woonplaats
- informatie over de schuldenlast en schuldeisers
- alle informatie die nodig is om te komen tot een sluitend budgetplan