

Doel richtlijn waarborgen privacy

Het doel van deze richtlijn is ervoor zorg te dragen dat de persoonlijke informatie van klanten en personeel van Axxicom wordt beschermd.

Toelichting

Wij, als deskundigen op het gebied van onze dienstverlening, moeten en willen professioneel met alle persoonlijke gegevens omgaan. Dit geeft:

- duidelijkheid in ons werk, zodat we precies weten wat wel en wat niet kan;
- vertrouwen aan onze klanten en in onszelf;
- het bevordert de kwaliteit van onze dienstverlening.

In de wet bescherming persoonsgegevens staan de formele regels over het waarborgen van de privacy. Deze richtlijn bespreekt de afspraken in de praktijk, zowel binnen als buiten werktijd. De een zal slechts met een enkele afspraak te maken hebben, de ander juist met meerdere afspraken.

Gebruik

De richtlijn waarborgen privacy is voor elke medewerker van Axxicom van toepassing. De richtlijn is van toepassing op:

- het verzamelen en vastleggen/registreren van persoonsgegevens;
- het werken met persoonsgegevens;
- het bewaren van persoonsgegevens;
- het vervoeren van persoonsgegevens;
- het verstrekken van persoonsgegevens aan derden;
- geheimhoudingsplicht en de ruimtelijke privacy.

Persoonsgegevens kunnen in verschillende vormen voorkomen:

- op papier;
- op foto's/video;
- op geluidsmateriaal;
- digitaal.

Privacy in de praktijk

1. Geheimhoudingsplicht

Elke medewerker van Axxicom heeft een geheimhoudingsplicht. Denk daarbij aan de gedragscode en de geheimhoudingsverklaring. Het is verplicht om persoonsgegevens van klanten en collega's tijdens het werk geheim te houden. Uitwisseling van

persoonsgegevens aan collega's, die nodig zijn het werk te kunnen doen, is uiteraard toegestaan. Dit wordt niet als een schending van de geheimhoudingsplicht gezien.

2. Verzamelen en vastleggen van persoonsgegevens

Alleen persoonsgegevens die echt nodig zijn, worden verzameld en geregistreerd. Is er geen directe aanleiding, dan mogen de gegevens niet opgevraagd en vastgelegd worden.

De gegevens waar we over beschikken zijn:

- wachtlijstregistratie: gegevens van klanten die noodzakelijk zijn voor de inschrijving zoals naam, adres, geboortedatum, etc.
- klantregistratie: gegevens van klanten die noodzakelijk zijn voor het verlenen van de dienst, zoals werkadres, telefoonnummer, noodadres, contactpersoon, beschikking, etc.
- meldingenregistratie: meldingen zoals verbeteringen, afwijkingen, klachten, incidenten en ongewenste omgangsvormen.
- personeelsgegevens: sollicitatiebrief, kopieën van diploma's, identiteitsbewijs, arbeidsovereenkomst, salarisgegevens, verslagen van functioneringsgesprekken, beoordelingen, evaluatieverslagen, formulieren voor bepaalde regelingen, etc.

NB: Zowel klanten als personeel hebben recht op aanvulling, correctie of verwijdering van opgenomen persoonsgegevens.

3. Werken met persoonsgegevens

Toegang tot de bepaalde persoonsgegevens wordt gegeven wanneer:

- gegevens worden verzameld en/of vastgelegd,
- de gegevens nodig zijn om het werk te kunnen doen. Bijvoorbeeld t.b.v. een evaluatie of om een factuur te maken.

Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor deze zijn verzameld. Tijdens het werken met persoonsgegevens dient ervoor gezorgd te worden dat gegevens niet zichtbaar zijn voor anderen die niet bevoegd zijn deze gegevens te zien. Dit kan zowel een (in-)directe collega als een klant zijn.

4. Bewaren van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden bewaard op een manier dat deze niet ingezien worden door iemand die hiertoe niet bevoegd is. Persoonsgegevens worden digitaal opgeslagen en bewaard en worden niet langer bewaard dan wettelijk is vastgesteld of nodig is gedurende de dienstverlening.

5. Vervoeren van persoonsgegevens

Per post versturen van persoonsgegevens gebeurt altijd in een gesloten envelop met de vermelding 'vertrouwelijk'. Dit betreft persoonsgegevens die vallen onder de Wet op Persoonsbescherming zoals medische gegevens, inkomensgegevens en andere geldzaken, ziekteverzuimgegevens en verslagen van functioneringsgesprekken. Post over planning van de dienstverlening hoeft niet 'vertrouwelijk' verzonden te worden.

De persoonsgegevens blijven op de plek waar ze bewaard worden. Wanneer gegevens naar een andere plek in het gebouw of buiten het gebouw mee worden genomen, kan dit alleen wanneer:

- het een doel heeft om de gegevens mee te nemen;
- een bevoegd persoon dit doet;
- in het dossier én bij de klant een notitie achterblijft met daarin wie en wanneer wat heeft meegenomen en wanneer het weer terug wordt gebracht.

6. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

Voor alle persoonsgegevens geldt dat deze niet mondeling of schriftelijk aan anderen worden doorgegeven. Persoonsgegevens kunnen alleen aan derden worden verstrekt na schriftelijke toestemming van de persoon of zijn/haar vertegenwoordiger. Het afwijken van bovenstaande regel is alleen toegestaan wanneer dit in het belang is van betrokkene zelf.

7. Ruimtelijke privacy

Telefoongesprekken waarin persoonlijke gegevens worden besproken mogen niet hoorbaar zijn voor anderen (ook niet voor kinderen/vrienden van een klant). Wanneer er derden aanwezig zijn, is het gewenst om een andere ruimte op te zoeken, een deur/raam te sluiten of het gesprek voort te zetten op een ander moment. Lijsten met persoonsgegevens, zoals personeels- en klantenlijsten zijn handig bij de uitvoering van werkzaamheden. Het is niet toegestaan om deze op memoborden op te hangen of in een niet-afsluitbaar bakje te laten liggen. Informatie met privacygevoelige gegevens worden in een gesloten envelop in het postvakje gelegd.

8. Vernietigen privacygevoelige gegevens

Persoonsgegevens worden onherkenbaar weggegooid of officieel 'niet meer herleidbaar zijn tot een desbetreffende persoon'. Persoonsgegevens die niet meer bewaard hoeven te blijven, moeten worden vernietigd.

Tot slot

Zowel klanten en personeel van Axxicom dienen op de hoogte te zijn gebracht van de afspraken die wij hebben over privacy.