

PRIVACYSTATEMENT

Telefoon

Inleiding

Dit privacystatement gaat over de verwerking van jouw persoonsgegevens indien je contact opneemt met De Kindertelefoon door te bellen. De Kindertelefoon doet zijn best om jouw privacy zo goed mogelijk te beschermen. Jouw persoonsgegevens worden door De Kindertelefoon 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.

1. Persoonsgegevens en doeleinden

Wat is een persoonsgegeven?

Een persoonsgegeven is alle informatie die jou als persoon (direct of indirect) kan identificeren, zoals je IP adres of telefoonnummer.

Waarvoor gebruikt De Kindertelefoon jouw persoonsgegevens?

- 1.1. Als je ons belt, verkrijgen we automatisch jouw telefoonnummer in onze systemen. Jouw telefoonnummer gebruiken we in beginsel zodat jij met ons kan bellen.
- 1.2. Voor de vrijwilliger aan de telefoon zijn jouw contactgegevens zoals jouw telefoonnummer, niet zichtbaar. Gesprekken met De Kindertelefoon zijn 100% vertrouwelijk. Dat betekent dat wij aan niemand doorvertellen wat jij ons vertelt, behalve als dat van jou mag. Wij weten niet wie jij bent en dat hoeft je ons ook niet te vertellen. Op jouw telefoonrekening staat niet dat je met ons gebeld hebt en de vrijwilligers kunnen jouw telefoonnummer niet zien. Wel kunnen de vrijwilligers zien of en hoe vaak er met jouw telefoonnummer contact is opgenomen met De Kindertelefoon.
- 1.3. Tijdens het gesprek met de vrijwilliger van De Kindertelefoon kan je persoonsgegevens over jezelf, maar ook over anderen vertellen. Deze persoonsgegevens worden niet opgenomen in een telefoonregistratie: in de registratie staat de datum en tijdstip van gesprek, de duur van het gesprek, via welk kanaal (chat of telefoon) je contact hebt opgenomen, wat je geslacht is, je leeftijd en het type gespreksonderwerp. De telefoonregistratie is daardoor niet herleidbaar naar jou. De telefoongesprekken worden niet opgenomen en er worden geen gespreksverslagen van de telefoongesprekken gemaakt.
- 1.4. Tijdelijk voor de duur van 4 maanden wordt er onderzoek gedaan naar een methode hoe we op de beste manier “de stem van het kind” kunnen laten horen. Dit doen we door vrijwilligers een korte samenvatting te laten maken, als het gesprek is gegaan over het onderwerp zelfmoord. Deze

samenvatting bevat geen persoonsgegevens van jou en wordt door de onderzoeker anoniem vastgelegd en gebruikt in dit onderzoek.

- 1.5. Gepseudonimiseerde registraties worden voor onbepaalde tijd bewaard voor wetenschappelijke en statistische doeleinden en eventueel verstrekt aan derden ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek.
- 1.6. Vrijwilligers en werkbegeleiders van De Kindertelefoon, die vrijwilligers begeleiden luisteren soms mee tijdens een gesprek voor functioneringsdoeleinden en deskundigheidsbevordering.
- 1.7. Indien je vrijwilligers uitscheldt of meerdere malen onze gespreksregels overtreedt, krijg je een Time Out. Na meerdere Time Outs kun je voor 3 maanden geblokkeerd worden door een daartoe bevoegd persoon van De Kindertelefoon. Dit word je medegedeeld en als je weer met ons belt, krijg je een melding dat je bent geblokkeerd. Je kunt bezwaar maken tegen deze blokkade op onze website. Ga naar www.kindertelefoon.nl en kijk bij het menu 'Regels'. Je moet dan wel je anonimiteit opgeven, omdat we anders niet met je in contact kunnen komen.
- 1.8. **Actief verwijzen**
Indien je meer hulp nodig hebt kunnen wij je doorverwijzen naar Veilig Thuis, een advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling, of een andere instantie. Indien je dit wilt zal je bepaalde gegevens over jezelf moeten verstrekken via een verwijsformulier.

De Kindertelefoon kan dit alleen doen als je daar **toestemming** voor geeft. Dat wil zeggen dat je jouw anonimiteit opgeeft. Je vertelt onder andere jouw naam, adres, telefoonnummer en school waar je op zit. Als je met De Kindertelefoon aan het chatten bent, zal de vrijwilliger jou vervolgens bellen om samen contact te maken met Veilig Thuis bij jou in de buurt.

Als het gesprek niet lukt, maar De Kindertelefoon heeft al wel met jouw toestemming jouw gegevens gekregen, wordt er altijd een zorgmelding gedaan naar Veilig Thuis.

2. Met wie deelt De Kindertelefoon persoonsgegevens?

- 2.1 Jouw gegevens alleen opgevraagd worden door bevoegde databeheerders (niet de vrijwilligers) De Kindertelefoon bij de aanbieder van de telefoondienst ingezien worden. Dat gebeurt alleen als sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 2.3.
- 2.2 Als sprake is van "actief verwijzen" (zie 1.6) dan worden de met jouw toestemming verstrekte gegevens gedeeld met de organisatie Veilig Thuis.
- 2.3 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 daar toestemming voor hebt gegeven.

3. Bewaartermijnen

Hoe lang bewaart De Kindertelefoon jouw persoonsgegevens?

- 3.1 De aanbieder van de telefoniedienst bewaart de telefoonnummers 6 maanden en daarna worden de telefoongegevens geanonimiseerd. Daarna is het niet meer mogelijk om de registraties (in)direct te herleiden naar jou als persoon.
- 3.2 In geval van “actief verwijzen” worden je persoonsgegevens bewaard, omdat we moeten kunnen aantonen dat je toestemming hebt gegeven voor deze doorverwijzing.
- 3.3 Gegevens, die wij van jou hebben omdat je bezwaar hebt gemaakt, verwijderen we gelijk na afronding van jouw bezwaar met uitzondering van de gegevens benoemd in 3.2.
- 3.4 Gepseudonimiseerde telefoonregistraties worden voor onbepaalde tijd bewaard.
- 3.5 Geanonimiseerde samenvattingen over gespreksonderwerpen worden voor onbepaalde tijd bewaard voor onderzoek.

4. Beveiliging van persoonsgegevens

De Kindertelefoon heeft beveiligingsmaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat jouw persoonsgegevens veilig zijn en niet verloren kunnen raken of per ongeluk aan iemand anders gestuurd kunnen worden. Mocht er toch iets mis gaan, dan laten we dit weten.

5. Wat zijn jouw rechten

Je mag De Kindertelefoon 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; en/of
- jouw persoonsgegevens door te geven aan jou of aan een derde.

Deze rechten zijn niet absoluut. De Kindertelefoon 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 Kindertelefoon met twee maanden verlengen als jouw vraag heel moeilijk is of we heel veel vragen krijgen. Wij zullen dit dan laten weten. Tenslotte mag je altijd een klacht in dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6. Vragen?

Indien je vragen hebt over dit privacystatement of wilt dat we je persoonsgegevens verwijderen, dan kun je een mail sturen naar privacy@kindertelefoon.nl onder vermelding van “privacy”.