

## **Privacystatement contactformulier en e-mail**

Dit privacystatement gaat over de verwerking van jouw persoonsgegevens indien je per e-mail of het contactformulier via een van onze websites 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.

Omdat wij vragen via het contactformulier op dezelfde wijze als een e-mail behandelen en beantwoorden, gebruiken we hier verder het begrip 'Infolijn' en 'e-mail' voor beide vormen van contact.

In dit privacystatement hebben we op een rij gezet hoe jouw persoonsgegevens verwerkt worden en welke rechten je hebt in dat kader.

De Infolijn is van het Trimbos-instituut, gevestigd aan de Da Costakade 45, 3521 VS Utrecht, Algemeen e-mailadres: [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. Je kunt altijd je toestemming weer intrekken. Laat dit dan aan ons weten.

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

Een persoonsgegeven is alle informatie die jou als persoon (direct of indirect) kan identificeren, zoals een IP adres of e-mailadres. De Infolijn gebruikt in principe de volgende gegevens:

#### **Zelf opgegeven persoonsgegevens:**

In een e-mail kan je persoonsgegevens over jezelf, maar ook over anderen delen. Je mag zelf kiezen wat je deelt, welke naam je opgeeft en je mag een zelf bedacht e-mailadres gebruiken. Daarnaast vragen wij om je leeftijd en geslacht.

#### **Overige gegevens**

Als je ons een e-mail stuurt verkrijgen wij automatisch je e-mailadres en het IP-adres van jouw computer.

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

#### **Zelf opgegeven persoonsgegevens:**

Je kiest zelf wat je doorgeeft. Deze gegevens gebruiken wij voor de beantwoording en communicatie met jou. Je leeftijd en geslacht gebruiken wij bij de beantwoording van jouw vraag.

#### **Overige gegevens:**

We hebben jouw IP-adres en e-mailadres nodig voor het verzenden en ontvangen van de e-mails.

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

**3.1.** Jouw persoonsgegevens kunnen door medewerkers van de Infolijn worden ingezien. Deze hebben allen een geheimhoudingsplicht.

**3.2.** Wij delen jouw gegevens ook met de leverancier van ons e-mailsysteem en de hoster van de website. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt (een verwerkersovereenkomst) waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid zijn geregeld als je van ons mag verwachten.

**3.3.** 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 in levensgevaar bent.

#### **Anonimisering**

De persoonsgegevens die via de Infolijnen worden verwerkt, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het beantwoorden van de vraag. Dat betekent dat alle herleidbare informatie naar jou als persoon uit het systeem wordt verwijderd direct na het beantwoorden van de vraag.

### **4. Bewaartermijnen**

Hoe lang bewaart de Infolijn jouw persoonsgegevens?

**4.1.** De e-mails komen via onze provider in ons systeem terecht waar we alle herleidbare gegevens direct na beantwoording van de vraag verwijderen.

**4.2.** Geanonimiseerde vragen 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-serviceprovider/telefoniedienst/leverancier van het chatprogramma 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 e-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.