



PRIVACYPLAN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

(Overeenkomstig het privacyreglement van Tendens Vakanties)

INLEIDING

Iedere vakantieganger van Tendens Vakanties wordt verzocht om bij boeking van een reis een document met persoonsgegevens in te vullen en mee te sturen. Dit document dient enerzijds om te bepalen of de betreffende vakantieganger op basis van zijn/haar wensen en (zorg)behoeften past bij onze organisatie, de vakantie van zijn/haar keuze en bij zijn/haar medevakantiegangers. Anderzijds dienen de persoonsgegevens ook om de vrijwillige reisbegeleiders handvatten te geven met betrekking tot de begeleiding tijdens de vakantie.

Ook van de vrijwillige reisbegeleiders ontvangt Tendens Vakanties, o.a. middels een aanmeldingsformulier, een intakeformulier en een zelfdiagnose, persoonlijke informatie op basis waarvan de organisatie kan bepalen of hij/zij geschikt is om reizen voor Tendens Vakanties te begeleiden.

Omdat het hier privacygevoelige informatie betreft wordt er binnen de organisatie gewerkt met een **PVP** (Privacyplan Verwerking Persoonsgegevens). Hierin is beschreven wat de organisatie bedoeld met privacygevoelige informatie, wie deze informatie verwerkt, hoe deze informatie verwerkt wordt, hoe de privacy van de vakantiegangers en de reisbegeleiders gewaarborgd wordt binnen de organisatie en welke bewaartermijnen er gehanteerd worden.

Het PVP is daarmee een aanvulling op het privacyreglement van de organisatie en in lijn met de nieuwe normen van de Europese wet met betrekking tot gegevensbescherming, bekend als de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Onze vakantiegangers, onze vrijwillige reisbegeleiders en natuurlijk onze medewerkers op kantoor mogen er altijd op rekenen dat hun gegevens bij Tendens Vakanties veilig zijn en dat er door de medewerkers met de grootst mogelijke zorgvuldigheid mee omgegaan wordt.

Inhoud

INLEIDING	1
PERSOONSgegevens VAKANTIEGANGERS	3
Doel opslag persoonsgegevens.....	3
Wie verwerkt de persoonsgegevens	3
Hoe worden persoonsgegevens opgeslagen en wat zijn de bewaartermijnen.....	4
Wie gebruikt de persoonsgegevens	4
Actualisatie van persoonsgegevens.....	5
Mailing en (digitale) nieuwsbrief.....	5
Minderjarigen	5
PERSOONSgegevens REISBEGELEIDERS	6
Doel van de informatieopslag.....	6
Wie verwerkt de persoonsgegevens	6
Hoe worden persoonsgegevens opgeslagen.....	6
Wie gebruikt de persoonsgegevens	7
Actualisatie van persoonsgegevens.....	7
Mailing en (digitale) nieuwsbrief.....	7
Smoelenboek website.....	7
VERSTREKKING AAN DERDEN.....	8
BINNEN DE EU	8
BEWAARtermijn	8
BEVEILIGING	8
RECHTEN OMTRENT GEGEVENS.....	9
SAMENGEVAT: ZO WAARBORGT TENDENS DE PRIVACY	9
KLACHTEN.....	10
VRAGEN.....	10
CONTACTGEGEVENS.....	10

PERSOONSgegevens VAKANTIEGANGERS

Doel opslag persoonsgegevens

Zoals aangegeven is het voor de organisatie van groot belang dat zij beschikt over actuele persoonlijke informatie van een vakantieganger. Bij aanmelding wordt hem/haar dan ook verzocht om samen met zijn/haar ouder/verzorger een persoonsdossier in te vullen. Hiermee geeft de vakantieganger Tendens Vakanties de nodige informatie met betrekking tot zijn/haar beperking, medicijngebruik, lichamelijke verzorging, gewenste aanpassingen in vervoer/accommodatie, benodigde hulpmiddelen, zijn/haar vaardigheden, gedrag, hobby's en contactgegevens.

Op basis van deze gegevens wordt bepaald of de vakantieganger geschikt is voor de betreffende vakantie en of hij/zij past in de vakantiegroep. Tevens wordt op het persoonsdossier aangegeven dat de gegevens ter inzage verzonden worden naar de reisbegeleiders die de reis gaan begeleiden. Dit om de reisbegeleiders de mogelijkheid te bieden om de begeleiding optimaal af te stemmen op de wensen en behoeften van de vakantieganger. Hier dient men akkoord mee te gaan.

Wie verwerkt de persoonsgegevens

Bij Tendens Vakanties is Denise Willems, eerste medewerkster reserveringen, belast met het verwerken van de persoonsgegevens. Als zodanig staat dit beschreven in haar taak/functieomschrijving en heeft zij getekend voor geheimhouding.

Wanneer zij een aanmeldingsformulier met persoonsgegevens ontvangt 'screened' zij deze. Mocht de persoon in de voorgaande twee jaren een vakantie met Tendens gemaakt hebben dan zijn zijn/haar gegevens al bekend. In dat geval controleert Denise de nieuw ontvangen gegevens met de gegevens in het beveiligde systeem van de organisatie. Is de vakantieganger nieuw dan maakt zij een dossier aan in ons systeem.

Wanneer persoonsgegevens onvolledig zijn ingevuld, niet voorzien zijn van een handtekening van de vakantieganger en zijn/haar ouder/verzorger of vragen oproepen dan neemt Denise contact op voordat zij een boeking definitief bevestigt.

Gewenst of noodzakelijk kan het persoonsdossier beveiligd verzonden worden naar de ouders/verzorgers om daarmee inzage te geven in de informatie die wij van een vakantieganger hebben. Ouders/verzorgers hebben dan de mogelijkheid om deze persoonsgegevens akkoord te bevinden of om de informatie aan te passen.

Extra gegevens die nodig zijn voor bijvoorbeeld het boeken van een vliegvakantie of een Zorg+ vakanties worden na het boeken van de vakantie opgevraagd indien noodzakelijk. Ook hier hanteert de organisatie duidelijke richtlijnen voor.

Hoe worden persoonsgegevens opgeslagen en wat zijn de bewaartermijnen

Voor de verwerking van de persoonsgegevens gebruikt Tendens Vakanties een online applicatie. Deze is speciaal voor de organisatie ontworpen en is uitsluitend met een gebruikersnaam en wachtwoord te gebruiken.

In dit systeem worden persoonsgegevens opgeslagen in een adresboek. Deze gegevens worden vervolgens gekoppeld aan een reis waarna het systeem automatisch een boeking aanmaakt en een bevestiging/factuur opmaakt.

Nadat de gegevens die wij hardcopy ontvangen hebben online verwerkt zijn verdwijnen zij in een afgesloten archiefkast. Digitale informatie wordt opgeslagen op een server waar, volgens vastgestelde autorisatie, slechts beperkt toegang toe is. In beide gevallen worden de gegevens nog 2 jaar na het jaar waarin de vakantie geboekt is bewaard.

Onze organisatie hanteert deze bewaartermijn omdat 87% van onze vakantiegangers jaarlijks of om het jaar gebruik maakt van onze dienstverlening. Om onze begeleiding tijdens de vakantie zo optimaal mogelijk af te kunnen stemmen op de wensen en behoeften van de betreffende vakantieganger én om ondersteuning te kunnen bieden bij het maken van de juiste vakantie keuze, wordt hen op het aanmeldingsformulier gevraagd of Tendens Vakanties de persoonsgegevens 2 jaar na het jaar waarin de vakantie plaatsvindt mag bewaren. De vakantieganger dient hier actief toestemming voor te geven.

Persoonsgegevens ouder dan 3 jaar worden, mits er geen toestemming is gegeven voor het langer bewaren, verwijderd uit de applicatie en van de server. Hardcopy informatie wordt vernietigd met een papierversnipperaar. Let wel, het betreft het verwijderen/vernietigen van bijzondere persoonsgegevens. NAW gegevens worden tot 7 jaar bewaard, conform de wettelijke eis van de belastingdienst.

Een vakantieganger kan altijd zelf aangeven wanneer zijn/haar gegevens, anders dan bijvoorbeeld op de formulieren aangegeven, per direct uit onze systemen verwijderd en vernietigd moeten worden.

Wie gebruikt de persoonsgegevens

Zoals ook in de inleiding aangegeven gebruikt Tendens Vakanties de persoonsgegevens ook om reisbegeleiders de mogelijkheid te geven zich optimaal voor te bereiden op de begeleiding van een vakantieganger.

Vrijwillige reisbegeleiders ondertekenen voorafgaand aan de samenwerking een vrijwilligersovereenkomst. Zij tekenen in de vrijwilligersovereenkomst voor geheimhouding en de geldende regels van Tendens Vakanties zoals opgenomen in het privacyreglement. Wanneer zij van de organisatie de persoonsgegevens ontvangen dan wordt er ook een PVP voor begeleiders meegezonden. Hierin staat nogmaals aangegeven hoe zij met de persoonsgegevens om dienen te gaan.

Tendens Vakanties werkt met een online leeromgeving voor haar vrijwillige reisbegeleiders. Na aanneming en het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst, ontvangt de reisbegeleider een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord waarmee hij/zij toegang heeft tot de beveiligde omgeving, ook wel de Tendens Academie genoemd.

In de online leeromgeving vindt de reisbegeleider het uitgeschreven vrijwilligersbeleid waardoor hij/zij op de hoogte is van de procedures die gelden binnen de organisatie.

Wanneer een reisbegeleider een reis toegewezen heeft gekregen, dan wordt de digitale map van de betreffende reis aan zijn/haar persoonlijke inlog gekoppeld. Hierdoor kan de reisbegeleider voor aanvang van een reis de reisgegevens én de persoonsgegevens van de vakantiegangers bestuderen. Het verzoek vanuit de organisatie is altijd om daarna nog contact op te nemen met de ouders/verzorgers van de vakantiegangers om de juistheid van de informatie te controleren en om extra tips/adviezen in te winnen. Hij/zij doet dit nadat een vakantieganger van Tendens de laatste reisinformatie heeft ontvangen. In deze informatie staat ook welke reisbegeleiding de vakantie gaat begeleiden.

Tot twee weken na terugkomst van de reis heeft de reisbegeleiding toegang tot de online map en de persoonsgegevens die erin staan. Binnen twee weken wordt de reisbegeleiding geacht de reis af te ronden. Hierna ontkoppelt de organisatie de gegevens zodat deze niet langer door de reisbegeleiding te raadplegen/gebruiken zijn.

Mocht het noodzakelijk zijn om voor, tijdens of na een vakantie nog nieuwe of aanvullende persoonsgegevens door te sturen naar de reisbegeleiding dan wordt dat digitaal gedaan middels een beveiligde mail.

Actualisatie van persoonsgegevens

Een vakantieganger en zijn/haar ouder/verzorger actualiseren de persoonsgegevens zelf voor iedere vakantie. Veranderingen worden door Tendens verwerkt in zijn/haar systeem.

Ook reisbegeleiders hebben de mogelijkheid om hun feedback te geven op een persoonsdossier. Dit kunnen zij na iedere reis doen door een formulier met de titel 'aanvulling persoonsgegevens' in te vullen en naar Tendens te sturen. Hierin geeft de reisbegeleiding aan welke zaken hen opgevallen zijn en welke gegevens in hun ogen niet kloppen. Ook kunnen zij op dat formulier tips geven met betrekking tot de begeleiding van een vakantieganger. Ook deze gegevens worden in het persoonsdossier verwerkt.

Mailing en (digitale) nieuwsbrief

Tendens Vakanties probeert haar vakantiegangers en hun familie/verzorgers zoveel mogelijk op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen de organisatie. Daartoe wordt een digitale mailing ingezet. Via de website en via het aanmeldingsformulier kunnen mensen zich aanmelden voor deze nieuwsbrief en geven zij akkoord voor het opslaan en gebruiken van deze contactgegevens. Tevens wordt de digitale mailing gebruikt voor het versturen van bijvoorbeeld de uitnodiging voor het jaarfeest.

In iedere mailing wordt de ontvanger gewezen op de mogelijkheid zich voor de mailing uit te schrijven.

Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

PERSOONSgegevens REISBEGELEIDERS

Doel van de informatieopslag

Tendens heeft te maken met een zeer kwetsbare doelgroep. Met veel aandacht en zorgvuldigheid worden nieuwe reisbegeleiders dan ook geselecteerd en ingewerkt binnen de organisatie. Om er zeker van te zijn dat een nieuwe reisbegeleider past binnen de organisatie, binding heeft met de visie van Tendens en beschikt over de nodige vaardigheden, wordt er per begeleider een dossier opgebouwd.

Voor aanvang van de samenwerking met een vrijwillige reisbegeleider wil Tendens een aantal zaken weten van de betreffende reisbegeleider. Hij/zij vult daarom een aanmeldingsformulier in waarmee hij/zij de organisatie informatie geeft over zaken als motivatie, opleiding, werkervaring, beschikbaarheid etc.

Tijdens een intakegesprek met een nieuwe reisbegeleider worden aan de hand van een vragenlijst informatie ingewonnen. Met behulp van deze vragenlijst en een zelfdiagnose, die een begeleider invult, krijgt de organisatie zicht op de vaardigheden, kwaliteiten, aandachtsgebieden, stressbestendigheid etc. Op basis van deze informatie wordt bepaald of Tendens de betreffende reisbegeleider op wil nemen in het vrijwilligersbestand.

Is dit het geval dan ontvangt de nieuwe reisbegeleider een schriftelijke bevestiging van aanname, alsmede een handboek met daarin de nodige informatie met betrekking tot procedures en protocollen. Tevens dient de nieuwe reisbegeleider een vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen.

De persoonsgegevens van een reisbegeleider dienen tevens als leidraad voor de samenstelling van evenwichtige reisteam.

Wie verwerkt de persoonsgegevens

Miranda de Krosse is binnen Tendens Vakanties belast met de intake/selectie van de reisbegeleiders. Zij voert de intakegesprekken en maakt daar gespreksverslagen van. Wanneer zij een reisbegeleider geschikt bevonden heeft en deze persoon een aannamebrief toegezonden met daarbij een vrijwilligersverklaring. Zodra deze ondertekend retour ontvangen is verwerkt zij de gegevens vervolgens in de systemen van de organisatie (zie ook volgende hoofdstuk).

Als zodanig staat dit beschreven in haar taak/functieomschrijving en heeft zij getekend voor geheimhouding.

Hoe worden persoonsgegevens opgeslagen

Voor de verwerking van de persoonsgegevens gebruikt Tendens Vakanties een online applicatie. Deze is speciaal voor de organisatie ontworpen en is uitsluitend met een gebruikersnaam en wachtwoord te gebruiken.

In dit systeem worden persoonsgegevens opgeslagen in een adresboek. Deze gegevens worden vervolgens gekoppeld aan een reis.

Nadat de gegevens die wij hardcopy ontvangen hebben online verwerkt zijn verdwijnen zij in een afgesloten archiefkast. Digitale informatie wordt opgeslagen op een server waar, volgens vastgestelde autorisatie, slechts beperkt toegang toe is. In beide gevallen worden de gegevens bewaard zolang de betreffende reisbegeleider aan de organisatie verbonden is.

Wanneer een reisbegeleider aangeeft niet langer opgenomen te willen zijn in ons systeem dan wordt zijn/haar dossier op inactief gezet.

Wie gebruikt de persoonsgegevens

Zoals reeds eerder aangegeven gebruikt Tendens de persoonsgegevens om reisbegeleiders te screenen en om evenwichtige reisteamen samen te stellen.

Actualisatie van persoonsgegevens

Na aanname heeft een reisbegeleider ieder jaar de mogelijkheid om zijn/haar persoonsgegevens aan te passen (adreswijziging, extra opleidingen, werkervaring etc.) Veranderingen worden door Tendens verwerkt in zijn/haar systeem.

Ook hebben reisbegeleiders na afloop van een vakantie de mogelijkheid om feedback te geven op het functioneren van zijn/haar collega reisbegeleider. Dit kunnen zij na iedere reis doen door een evaluatieformulier te vullen en naar Tendens te sturen. Ook deze gegevens worden in het persoonsdossier verwerkt.

Mailing en (digitale) nieuwsbrief

Tendens Vakanties probeert haar reisbegeleiders zoveel mogelijk op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen de organisatie. Daartoe wordt een digitale mailing ingezet en gebruikt de organisatie een whatsapp nummer speciaal voor reisbegeleiders.

Een reisbegeleider kan zelf bepalen of hij/zij zich voor een whatsapp aan of af wil melden.

Smoelenboek website

Omdat Tendens Vakantie graag zo persoonlijk mogelijk is in het verstrekken van informatie aan vakantiegangers, is een smoelenboek voor reisbegeleiders in het leven geroepen.

Reisbegeleiders wordt gevraagd om toestemming om een foto en een zelf samengestelde tekst op de website van de organisatie te mogen plaatsen. In de brief met laatste reisinformatie worden vakantiegangers verwezen naar dit smoelenboek. Een reisbegeleider kan deze informatie op ieder moment laten aanpassen of laten verwijderen.

VERSTREKKING AAN DERDEN

De gegevens die vakantiegangers en reisbegeleiders aan ons geven kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de eerder in dit document beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor o.a.:

- Het inkopen van pakketreizen naar het buitenland;
- Het inhuren van minibussen;
- Het verzorgen van de (financiële) administratie;
- Het verzorgen van verzending van reisbrochures.

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is. Een voorbeeld hiervan is dat de politie in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en zijn dan ook verplicht deze gegevens af te geven. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

BINNEN DE EU

Tendens Vakanties verstrekt geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

BEWAARTERMIJN

Tendens Vakanties bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

BEVEILIGING

Wij hebben, zoals ook eerder in dit document aangegeven, passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van onze vakantiegangers, onze reisbegeleiders en onze medewerkers te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen;

- Alle personen die namens onze organisatie van uw gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.
- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- Wij werken met een privacyplan verwerking persoonsgegevens voor onze reisbegeleiders zodat zij op de hoogte zijn van de manier waarop zij met persoonlijke gegevens van vakantiegangers om moeten gaan.
- Onze medewerkers (ook de reisbegeleiders) zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

RECHTEN OMTRENT GEGEVENS

Vakantiegangers en reisbegeleiders hebben recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van hen ontvangen hebben. Ook hebben zij het recht om de door hen verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan henzelf of in opdracht van hen direct aan een andere partij. Wij kunnen in dat geval wel vragen om een legitimatie voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken.

Mogen wij de persoonsgegevens verwerken op basis van een door hen gegeven toestemming hiertoe, dan hebben zij altijd het recht deze toestemming in te trekken.

SAMENGEVAT: ZO WAARBORGT TENDENS DE PRIVACY

Omdat het zowel bij de vakantiegangers als ook bij de reisbegeleiders gaat om privacygevoelige informatie, gaat Tendens daar zorgvuldig mee om. Op de volgende manieren probeert Tendens de privacy te waarborgen:

- Alle vaste medewerkers en tijdelijke krachten tekenen voor geheimhouding
- Iedere vaste medewerker heeft zijn/haar eigen inloggegevens. Deze gegevens worden om de 2 maanden aangepast.
- Wanneer derden ingezet worden om aanpassingen te doen aan de systemen dan tekenen ook zij voor geheimhouding
- Van het online systeem wordt dagelijks een externe back-up gemaakt
- De archiefkasten zijn afgesloten en de sleutels worden in de kluis bewaard
- Hardcopy gegevens, ouder dan 5 jaar, worden vernietigd
- Reisbegeleiders tekenen in de vrijwilligersovereenkomst voor geheimhouding en de geldende regels van Tendens Vakanties zoals opgenomen in het privacyreglement
- Reisbegeleiders worden tijdens de voorbereiding nogmaals gewezen op de manier waarop zij met persoonsgegevens om moeten gaan.

KLACHTEN

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

VRAGEN

Als u naar aanleiding van ons Privacyplan verwerking persoonsgegevens of onze privacyreglement nog vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact met ons op!

CONTACTGEGEVENS

Tendens Vakanties

Arnhem

Info@tendensvakanties.nl

026-3392367