



PRIVACYPLAN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

(Overeenkomstig het privacyreglement van Tendens Vakanties)

Inleiding

Iedere vakantieganger van Tendens Vakanties wordt verzocht om bij boeking van een reis een lijst met persoonsgegevens in te vullen. Deze informatie 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 en onze vrijwillige reisbegeleiders 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.

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 groot aantal persoonsgegevens 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 zijn Denise Willems (senior) en Ilonka Varga als administratief medewerksters, belast met het verwerken van de persoonsgegevens. Als zodanig staat dit beschreven in hun taak/functieomschrijving en tekenen zij voor geheimhouding.

Wanneer zij een aanmelding met persoonsgegevens ontvangen, 'screenen' 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 controleren zij de nieuw ontvangen gegevens met de gegevens in het beveiligde systeem van de organisatie. Is de vakantieganger nieuw dan wordt er een dossier aangemaakt in ons systeem.

Via een zogenaamde boekinginzienpagina kunnen ouders/verzorgers zaken als geboekte vakantie, persoonsgegevens, facturen etc. inzien. Via die beveiligde pagina kunnen zij ook extra informatie indienen zoals medicatie-/gedragsprotocollen, een pasfoto etc.

Extra gegevens die nodig zijn voor bijvoorbeeld het boeken van een vliegvakantie worden na het boeken van de vakantie indien noodzakelijk opgevraagd. 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 automatiseringssysteem. 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 online verwerkt zijn verdwijnen zij in een afgesloten archiefkast. Hierin worden de gegevens nog 2 jaar na het jaar waarin de vakantie geboekt is bewaard.

Onze organisatie hanteert een bewaartermijn van 2 jaar na het jaar waarin de vakantie geboekt is. Deze bewaartermijn is ingesteld 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 bij aanmelding 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 het systeem. Eventueel ingestuurde 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 omgeving 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 het Reisbegeleidersportaal genoemd.

In het Reisbegeleidersportaal 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 hij/zij geautoriseerd om de reis online in te zien. 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 Vakanties de laatste reisinformatie 'Bijna op vakantie' heeft ontvangen. In deze informatie staat ook welke reisbegeleiding de vakantie gaat begeleiden.

Tot zes weken na terugkomst van de reis heeft de reisbegeleiding toegang tot de reis en daarmee ook tot de persoonsgegevens die erin staan. Binnen twee weken wordt de reisbegeleiding geacht de reis af te ronden. Hierna beëindigt de organisatie de autorisatie zodat gegevens 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 geven aan de reisbegeleiding dan wordt dat gedaan via het reisbegeleidersportaal. Reisbegeleiders ontvangen dan een mail met een verwijzing naar de aangepaste gegevens.

Actualisatie van persoonsgegevens

Indien nodig dan informeert een vakantieganger en/of diens ouder/verzorger de organisatie over eventueel de aanpassing van persoonsgegevens. Veranderingen worden door Tendens verwerkt in zijn/haar dossier.

Ook reisbegeleiders hebben de mogelijkheid om hun feedback te geven op de persoonsgegevens. 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.

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. Tevens dient de nieuwe reisbegeleider een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen en wordt er voor de vrijwilliger een Verklaring omtrent gedrag (VOG) aangevraagd.

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

Wie verwerkt de persoonsgegevens

Marja Jacobi (senior) en Linda Verharen zijn als medewerkers Reisbegeleiderszaken binnen Tendens Vakanties belast met de intake/selectie van de reisbegeleiders. Zij voeren de intakegesprekken en bepalen of een nieuwe vrijwilliger ingeschreven kan worden. Wanneer een reisbegeleider geschikt bevonden wordt, dan ontvangt hij/zij een schriftelijke aannamebrief en worden zijn/haar gegevens in de systemen van de organisatie verwerkt (zie ook volgende hoofdstuk).

Als zodanig staat dit beschreven in hun beider taak/functieomschrijving en tekenen zij in hun contracten voor geheimhouding.

Hoe worden persoonsgegevens opgeslagen

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

Wanneer een reisbegeleider aangeeft niet langer opgenomen te willen zijn in ons systeem dan worden zijn/haar gegevens verwijderd.

Wie gebruikt de persoonsgegevens

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

Actualisatie van persoonsgegevens

Na aanname heeft een reisbegeleider de mogelijkheid om zijn/haar persoonsgegevens in te zien op het Reisbegeleidersportaal. Indien aanpassing gewenst is dan geeft hij/zij dit aan de medewerkers reisbegeleiderszaken door. Zij zorgen voor actualisering van de (persoons) gegevens.

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.

HOE WAARBORGT TENDENS DE PRIVACY

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

- Alle vaste medewerkers en tijdelijke krachten tekenen voor geheimhouding
- Iedere vaste medewerker heeft zijn/haar eigen inloggegevens. Toegang geschiedt via een authenticatie app.
- Wanneer technici aanpassingen moeten doen aan de applicatie dan tekenen ook zij voor geheimhouding
- Van het online systeem wordt dagelijks een externe back-up gemaakt
- 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.