

Privacyverklaring WeHelpen

WeHelpen hecht veel waarde aan de bescherming van jouw privacy. WeHelpen verwerkt jouw persoonsgegevens omdat je gebruik maakt van ons platform. Bij het aanmaken van een account ga je een overeenkomst met WeHelpen aan en vragen wij je expliciet om toestemming voor het gebruik van de door jou beschikbaar gestelde persoonsgegevens.

Verantwoordelijke en melding van de verwerking

De verantwoordelijke voor de gegevensverwerkingen die genoemd zijn in deze Privacyverklaring is WeHelpen Coöperatie U.A, ook handelend onder de naam WeHelpen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56029837.

In deze Privacyverklaring informeren wij je onder meer over de persoonsgegevens die WeHelpen verwerkt (1), waarvoor wij je persoonsgegevens gebruiken (2), waar wij je gegevens opslaan en hoe lang wij je persoonsgegevens bewaren (3), wat je rechten zijn en op welke manier je die rechten kunt uitoefenen (4) en over de beveiliging van je persoonsgegevens (5).

Definities

De woorden 'WeHelpen', 'ons', 'onze', 'wij', of 'we' hebben betrekking op de Coöperatie WeHelpen. Deze Privacyverklaring is van toepassing op:

- ons platform: de websites wehelpen.nl en lokale versies van wehelpen.nl, cooperatiwehelpen.nl, huppla.nl, 1momentje.nl en wehelpenhersenletsel.nl;
 - mailings en berichten die wij aan jou toesturen;
 - dienstverlening, zoals de Servicedesk;
- tenzij anders wordt vermeld.

Links naar andere websites

Op ons platform wordt verwezen naar andere websites. Deze hanteren een eigen privacybeleid. Lees dus ook hun Privacyverklaringen.

1. Welke persoonsgegevens verwerken we?

WeHelpen verzamelt geen bijzondere persoonsgegevens, zie voor de uitleg met betrekking tot (bijzondere) persoonsgegevens:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/persoonsgegevens/wat-zijn-persoonsgegevens>. Ons platform stelt jou in staat om zelf een hulpvraag of hulpaanbod op te stellen en/of hierop te reageren. Je bent zelf verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die je deelt met andere gebruikers via ons platform. Dit betreft de (optionele) informatie die je in jezelf weergeeft in je profiel en de inhoud van berichten die je naar andere gebruikers kunt sturen. We kunnen de privacy of veiligheid van deze, door jou gedeelde gegevens met andere gebruikers, dan ook niet garanderen. WeHelpen neemt veiligheid zeer serieus en draagt zorg voor het beveiligen van de website en de database, voorlichting aan gebruikers en dagelijks toezicht op nieuwe hulpvragen en geregistreerde profielen. Personen jonger dan 16 jaar kunnen zich niet registreren op het platform conform de Europese privacyregelgeving.

WeHelpen.nl

Zodra je je registreert op de website en een WeHelpen-account aanmaakt, word je gevraagd om bepaalde persoonsgegevens in te vullen en kun je een foto plaatsen. Deze gegevens zijn nodig voor een goede basiswerking van de website, namelijk het matchen van vraag en aanbod. Een aantal van deze gegevens is verplicht: aanhef, voornaam, achternaam, postcode, e-mailadres en geboortedatum. De volgende gegevens zijn zichtbaar voor alle bezoekers van de website (zonder registratie): hulpprofiel en/of hulpvraag, woonplaats, trefwoord en ingangsdatum lidmaatschap. Geregistreerde bezoekers (die ingelogd) zijn op de website zien: aanhef, voornaam, achternaam, postcode, profielfoto, persoonlijke tekst (optioneel) en trefwoorden. Dan is het mogelijk om in contact te komen met de betreffende gebruiker.

Je kunt op de website wehelpen.nl ook inloggen met jouw Facebook-account. In dat geval vragen wij toegang tot bepaalde gegevens van jouw Facebook-account, zoals jouw naam, email en profielfoto. Bovendien worden jouw Facebook-gebruikersnaam en -profielfoto automatisch zichtbaar op de wehelpen.nl. De Privacyverklaring en de algemene voorwaarden van Facebook zijn dan van toepassing. Het platform laat gebruikers vraag en aanbod zien, afgestemd op jouw locatie en eventuele trefwoorden.

Huppla

Als je je registreert via [Huppla.nl](https://www.huppla.nl) zijn de volgende persoonsgegevens verplicht: voornaam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer en foto. Tijdens de registratie wordt een WeHelpen-account aangemaakt. Als hulpvrager zie je het volledige aanbod en de contactmogelijkheden (e-mail, bellen of whatsapp) van de aanbieders uit jouw Huppla-netwerk. De aanbieder ziet zijn eigen aanbod, de naam en foto van de overige deelnemers van dat Huppla-netwerk waaraan hij deel neemt.

1momentje.nl

Organisaties kunnen zich aansluiten bij [1momentje.nl](https://www.1momentje.nl), een initiatief van WeHelpen dat de focus legt op werk en mantelzorg. Een van de onderdelen is een test 'Welk type collega ben jij?' De antwoorden op deze test worden niet opgeslagen: je kunt de gestelde vragen onbeperkt beantwoorden. Ook is het mogelijk om je mailadres in te vullen op een contactformulier. Je ontvangt dan tips en adviezen hoe om te gaan met de combinatie werk en mantelzorg van een vertrouwenspersoon binnen de aangesloten organisatie waar jij werkzaam bent.

Wehelpenhersenletsel.nl

In deze website zit een inschrijfformulier voor een nieuwsbrief waarmee we je op de hoogte houden van de ontwikkelingen op de website. We vragen je voornaam, achternaam en e-mailadres in te vullen. De gegevens worden opgeslagen bij Mailchimp, de applicatie waarmee de nieuwsbrief wordt verstuurd.

Mailchimp is een in de Verenigde Staten gevestigd bedrijf. Mailchimp conformeert zich aan de AVG via het EU-VS privacy shield. Je vindt meer informatie over de Privacyverklaring van Mailchimp met de AVG op <https://mailchimp.com/legal/privacy/>.

2. Waarvoor gebruiken wij je persoonsgegevens?

Doelen van verwerking

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor de volgende doeleinden, voor zover het gebruik van de persoonsgegevens voor dat doel nodig is:

- het aanmaken en in stand houden van je gebruikersaccount, zodat je gebruik kunt maken van het platform;
- het versturen van een nieuwsbrief waarin we je informeren over interessante nieuwtjes, zoals bijvoorbeeld nieuwe acties op de website en actuele ontwikkelingen, of werkzaamheden aan het platform. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee je je kunt afmelden. Voor het versturen van nieuwsbrieven maken we gebruik van Mailchimp.
- het sturen van automatische notificaties bij belangrijke gebeurtenissen, zoals wanneer:
 - een andere gebruiker van het platform reageert op jouw hulpvraag.
 - je hebt gereageerd op de hulpvraag of het aanbod van een andere gebruiker en daarop wordt gereageerd.
 - je toegevoegd wordt aan de contacten van andere gebruikers zodat ze automatisch jouw hulpvragen ontvangen (dit is alleen mogelijk als jouw profiel zichtbaar is voor andere gebruikers. Je geeft dit aan via een optie in je profiel).

Voor het versturen van notificaties maken we gebruik van Mandrill, een dienst van het bedrijf Mailchimp. Afmelden kan via het vinkje in het hulpprofiel: “Wil je op de hoogte blijven via e-mail?”

- het behandelen van supportvragen of het behandelen van klachten;
- het registreren van incidenten: bij rechtstreeks contact met WeHelpen over een klacht wordt standaard een dossier aangemaakt. Daarin worden opgenomen: datum, naam, contactgegevens, locatie, inhoudelijke beschrijving. Wij kunnen contact met jou opnemen om meer informatie te achterhalen of je op de hoogte te stellen van onze bevindingen.

Bij herhaling worden de gegevens van de veroorzaker op een aparte, zogenaamde ‘zwarte’ lijst geplaatst. WeHelpen wil zo de kwetsbare groep gebruikers beschermen. De zwarte lijst is voor intern gebruik en wordt niet gedeeld met andere organisaties, tenzij wij wettelijk verplicht zijn om de persoonsgegevens te verstrekken aan deze derden.

- het versturen van een e-mail over de overeenkomst die je met ons hebt gesloten bij het aanmaken van je gebruikersaccount. Bijvoorbeeld als we een melding van een andere gebruiker hebben gekregen die betrekking heeft op jou of jouw gedrag op de website, dan wel daar zelf reden toe zien.
- het analyseren van het gebruik van het platform, zodat we de functionaliteiten en inrichting van onze diensten kunnen verbeteren en aanpassen aan de voorkeuren van gebruikers. Dit helpt ons om nieuwe diensten en systemen te ontwikkelen. Hiervoor worden specifieke producten gebruikt. Zie onder ‘Cookies’.

Cookies

Functionele cookies

We gebruiken een ‘session-id’ cookie om je inlogsessie te onthouden. Hoe lang deze wordt onthouden, is afhankelijk van de instellingen van de browser die je gebruikt. Daarnaast gebruiken we een ‘csrf-token’ voor de beveiliging (zodat externe websites geen misbruik kunnen maken van een eventuele actieve sessie). Er worden ook cookies gebruikt om te onthouden dat je de cookiemelding hebt gezien.

Analytische cookies

We gebruiken Google Analytics om het gebruik van het platform te kunnen analyseren. Google Analytics is ingesteld om deze gegevens anoniem op te slaan (het IP-nummer wordt gemaskeerd opgeslagen). Ook worden deze gegevens niet verder gedeeld met Google of andere partijen.

Tracking cookies, externe partijen

Over deze zogenaamde 'third party cookies' hebben wij geen directe controle, dit gebeurt door de externe partij. Hiermee kan de externe partij zien dat je onze platform bezoekt (en dit samenvoegen met bezoeken aan andere websites om een persoonlijk profiel op te bouwen). Als je dit niet wilt, kun je je browser instellen om deze te blokkeren (soms is hiervoor een extra plugin nodig).

Overzicht tracking cookies

- **Facebook:**
 - Als je een pagina van het platform bezoekt waar content van Facebook getoond wordt, bijvoorbeeld onder "Nieuws" op wehelpen.nl.
 - Als er een actieve Facebook-advertentiecampagne loopt, worden tracking cookies gezet om het resultaat hiervan te meten.
 - Als je gebruikt maakt van de Facebook-inlog op wehelpen.nl, wordt deze activiteit ook getraceerd door Facebook.
- **Google:** Als er een actieve Google Ad-campagne loopt, worden tracking cookies gezet om het resultaat hiervan te meten.
- **Twitter:** Op pagina's van wehelpen.nl waar een twitter feed wordt getoond.
- **Addthis:** Op pagina's met 'deelknoppen' op wehelpen.nl.
- **YouTube:** Als er een youtube-video getoond wordt, bijvoorbeeld onder "Nieuws" op wehelpen.nl.
- **Hotjar:** om bezoekers te vragen hoe ze de website of informatie ervaren, bijvoorbeeld op wehelpenhersenletsel.nl.

Ontvangers van persoonsgegevens

Wij kunnen voor onze dienstverlening gebruikmaken van andere partijen die onder onze verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken. Wij delen persoonsgegevens slechts met deze derden wanneer het verstrekken van deze persoonsgegevens noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze werkzaamheden. Wij zullen er dan voor zorgdragen dat wij met die derden overeenkomsten sluiten, zodat jouw persoonsgegevens op dezelfde manier zijn beveiligd en beschermd als bij WeHelpen.

Wij verstrekken jouw persoonsgegevens niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is voor het leveren van de dienst of indien dit wettelijk verplicht is. Wanneer wij fraude of misbruik van het platform vermoeden, kunnen wij jouw persoonsgegevens aan de bevoegde autoriteiten overhandigen.

3. Waar slaan wij je gegevens op en hoe lang bewaren we die?

Opslag van persoonsgegevens

De gegevens van het platform worden opgeslagen op servers die in Europa worden gehost. Persoonsgegevens die opgeslagen worden ten behoeve van mailings en notificaties worden in de cloud bewaard.

Bewaren van persoonsgegevens

- **Je gebruikersaccount:** de persoonsgegevens in je gebruikersaccount worden door ons bewaard zolang je een account bij WeHelpen hebt. Zodra dit account wordt opgeheven, worden jouw gegevens onmiddellijk verwijderd.
- **(Support)vragen of klachten en de afhandeling daarvan:** wanneer je ons een e-mail stuurt, of het contactformulier op de website invult, worden de gegevens die je ons toestuurt bewaard zolang nodig is voor de volledige beantwoording/afhandeling van je vraag of klacht.
- **Incidentenregister:** op het moment dat er een klacht door of over jou als gebruiker wordt ingediend bewaren wij die gegevens gedurende drie jaar na afhandeling daarvan. Wanneer er meerdere klachten over jou als gebruiker worden ingediend word je op een aparte 'zwarte' lijst geplaatst. De gegevens op de zwarte lijst worden verwijderd na tien jaar.

4. Wat zijn je rechten en hoe kun je die uitoefenen?

Inzage en correctie van jouw persoonsgegevens

Je hebt recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van je hebben en waarvoor wij die gebruiken. Je kunt via je account zelf zien welke persoonsgegevens over jou worden verwerkt (naam, e-mailadres, etc). Het kan zijn dat je daarnaast nog andere informatie wilt hebben. Je kunt daarvoor een verzoek indienen. Vermeld daarbij wel welke gegevens je zou willen ontvangen.

Daarnaast heb je recht op correctie van jouw persoonsgegevens. Je kunt jouw persoonsgegevens op ieder moment aanpassen in je account.

Verwijdering van jouw persoonsgegevens

Je hebt het recht om ons te vragen om je persoonsgegevens te wissen, bijvoorbeeld als de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld/verwerkt, indien je jouw toestemming voor het gebruik van je persoonsgegevens intrekt of indien je van mening bent dat wij jouw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken. Vermeld in je verzoek welke gegevens je wilt laten verwijderen en waarom. Voor de volledigheid wijzen we je erop dat je je account altijd zelf kunt verwijderen.

Dataportabiliteit

Je hebt het recht om jouw gegevens in gestructureerde vorm op te vragen. Voor de downloadinstructies kun je contact opnemen met WeHelpen. Hiervoor zullen we je vragen je te identificeren. Je ontvangt de door jou verstrekte gegevens in JSON formaat (<https://nl.wikipedia.org/wiki/JSON>). Gegevens die betrekking hebben op contact met andere gebruikers op het platform vallen buiten de dataportabiliteit (https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/richtlijnen_dataportabiliteit.pdf). Na het downloaden van jouw gegevens worden deze nog niet verwijderd van het platform. Dat gebeurt pas na het verwijderen van jouw account.

Het uitoefenen van je rechten

Indien je een beroep wilt doen op een van de hiervoor genoemde rechten, kun je daartoe een verzoek indienen. We zullen je zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand van een reactie voorzien. Indien het beantwoorden van je verzoek meer tijd vergt, berichten we

je dat ook binnen een maand. Je kunt het verzoek elektronisch bij ons indienen op info@wehelpen.nl.

We wijzen je er volledigheidshalve op dat je, wanneer je het niet eens bent met de beantwoording van je verzoek of klacht, je daarover ook een klacht kunt indienen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens>).

5. Hoe zijn jouw persoonsgegevens beveiligd?

Wij treffen passende maatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, publicatie en onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn opgenomen in ons informatiebeveiligingsbeleid.

6. Wijzigingen

WeHelpen behoudt zich het recht voor om haar privacybeleid en deze Privacyverklaring te wijzigen. Op de website zal steeds de meeste recente versie van onze Privacyverklaring worden opgenomen. Over belangrijke wijzigingen zullen wij je informeren. Deze Privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 15 mei 2018.

7. Contactgegevens

Als je vragen hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens of een beroep wilt doen op een van de rechten die jij als gebruiker (betrokkene) hebt, neem dan contact op met WeHelpen Cooperatie U.A. via info@wehelpen.nl.