

## Jouw privacy

### Voor wie?

De chat van het Centrum Seksueel Geweld (CSG) wordt uitgevoerd door Chat met Fier. Chat met Fier is een onderdeel van [Fier](#). Fier is een van de uitvoerende organisaties van het CSG.

Wij vinden het belangrijk om jouw privacy zo goed mogelijk te beschermen. Deze informatie is bedoeld voor iedereen die gebruik maakt van onze chat, zoals:

- anonieme gebruikers;
- gebruikers die niet anoniem willen zijn;
- gebruikers die niet in zorg zijn bij Fier;
- gebruikers die de chat bezoeken maar ook een andere vorm van hulpverlening van Fier hebben (*zij hebben dan een behandel- of hulpverleningsplan en een hulpverlener bij Fier*), in dat geval is deze informatie aanvullend op het [privacyreglement van Fier](#).

### Huisregels

Om te beginnen, behandelen wij elkaar met respect. Schelden, dreigen, grof taalgebruik, racistische opmerkingen en seksueel grensoverschrijdend gedrag horen niet thuis in deze chat. Dit geldt voor zowel jou als voor de chatmedewerkers.

### Beroepsgeheim

Alle chatmedewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Daarnaast zijn zij verplicht om aan kwaliteitseisen te voldoen. Dit betekent dat zij een beroepsgeheim hebben. Zij kunnen niet zomaar jouw gegevens delen. In dit document wordt uitgelegd wanneer dit wel aan de orde zou kunnen zijn.

### Wachtwoorden

Het is bij de chat mogelijk een (anoniem) account aan te maken. Je kunt hiermee gesprekken teruglezen en doorgaan op je laatste gesprek met een chatmedewerker. Ook wordt er informatie opgeslagen in je profiel. Als je een (anoniem) account hebt aangemaakt moet je een wachtwoord instellen. Wij kunnen dit wachtwoord niet zien of veranderen. Het is goed om te weten dat je geen nieuw wachtwoord bij ons kunt opvragen. Wij kunnen namelijk niet inschatten of jij het echt bent en of je wel veilig bent. Als je je wachtwoord bent vergeten, moet je om deze reden een nieuw account aanmaken.

### Anoniem chatten

Chatten kan anoniem. Dit betekent dat wij geen persoonsgegevens kunnen achterhalen en jij de mogelijkheid hebt anoniem je verhaal te doen. Wij weten dan niet wie je bent.

#### • **Nicknames**

IP-adressen kunnen wij nooit zien. De teamleider/projectleider van Chat met Fier kan wel zien met welke anonieme nicknames je komt chatten. Het is normaal dat iemand met verschillende nicknames komt chatten om zijn/ haar probleem te bespreken. Bij hinderlijk gedrag kunnen we wel besluiten jou hierop aan te spreken. Wanneer dit gedrag niet stopt kunnen wij besluiten om je te laten blokkeren.

### • *Onveilige situaties*

Als je anoniem blijft en jouw situatie langere tijd erg zorgelijk en onveilig is, kunnen wij ervoor kiezen om jouw situatie anoniem te overleggen met Veilig Thuis en/of de politie. Dit zullen we wel, als dit mogelijk is, altijd eerst samen met jou bespreken tijdens het chatten.

### Wat doen wij met de gegevens?

Om jou via de chat zo goed mogelijk te ondersteunen maken wij aantekeningen van het gesprek. Dit doen wij zodat de hulpverleners de gesprekken sneller kunnen teruglezen. Je hoeft dan niet steeds opnieuw je verhaal te vertellen. Om jou zo goed mogelijk te kunnen helpen kunnen wij ook de chatgesprekken bespreken binnen het team van Chat met Fier. Dit bespreken gebeurt altijd anoniem.

Chat met Fier wil haar hulpverlening blijven verbeteren. Daarom maken wij gebruik van de beschikbare anonieme of geanonimiseerde chatgegevens voor (wetenschappelijk) onderzoek en kwaliteitsbevordering. Als je dit niet wilt, dan kun je dit melden bij de chatmedewerker. Hij of zij zorgt er dan voor dat de gegevens niet worden gebruikt. .

Heb je zelf verbeterpunten? We horen of lezen graag je tips of opmerkingen. Deze kun je sturen naar [chat@fier.nl](mailto:chat@fier.nl)

Als uit de chatgesprekken blijkt dat jij jezelf of anderen in gevaar brengt in een bepaalde situatie, dan kunnen wij de beslissing nemen om in actie te komen. Dit zullen we, als dit kan, altijd eerst met jou bespreken via de chat.

### Niet anoniem chatten

Je kunt besluiten om toch persoonsgegevens met ons te delen. Jij bepaalt zelf welke gegevens je met ons deelt en je bent hier zelf verantwoordelijk voor. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie geven over jou als persoon. Denk hierbij aan je naam, adres, geboortedatum en telefoonnummer. Als je persoonsgegevens met ons deelt kan het zijn dat je niet meer (geheel) anoniem bent. Wij gebruiken in dat geval jouw persoonsgegevens met jouw toestemming. Wij zullen dan jouw persoonsgegevens in onze aantekeningen opnemen zodat je niet steeds opnieuw je verhaal hoeft te doen. In je profiel kun je ook zelf gegevens toevoegen en wissen.

In uitzonderlijke onveilige gevallen kan het zijn dat Chat met Fier besluit jouw anonimiteit te doorbreken. Redenen kunnen zijn dat we weten dat er iemand iets ernstigs aangedaan gaat worden of dat je heel lang in een onveilige situatie zit en er geen verbetering komt. Als er een goede reden is om dit te doen zullen wij dit, als dat mogelijk is, altijd eerst met jou bespreken.

### Bewaren van gegevens

[Coolminds](#) is onze applicatieleverancier. Door middel van een overeenkomst hebben we duidelijke en strenge afspraken gemaakt over hoe er met de persoonsgegevens wordt omgegaan en wordt de privacy geborgd. IP-adressen worden bewaard bij Coolminds. Zelf kunnen wij deze niet zien en ook niet opvragen. Dat kan alleen de officier van justitie doen op verzoek van de politie. Chat met Fier heeft alleen zicht op persoonsgegevens die jij aan ons geeft. De chatgesprekken en persoonsgegevens die jij aan ons hebt verstrekt, worden versleuteld bewaard bij onze applicatiebeheerder Coolminds.

Chatgesprekken en accounts worden na twee jaar automatisch gewist. Als je wilt dat je gesprekken eerder worden gewist dan kun je dit aangeven door een mail te sturen naar [chat@fier.nl](mailto:chat@fier.nl) . Wij zorgen er dan voor dat de gegevens worden gewist en er geen gegevens meer naar jou zijn te herleiden. Het enige wat wij bewaren is het onderwerp waarover is gechat.

## Jouw rechten

Als je niet meer anoniem bent, heb je altijd de mogelijkheid om je gegevens in te zien, aan te (laten) vullen en te (laten) verbeteren. Aan anonieme verzoeken kunnen wij om veiligheidsredenen niet voldoen.

## Heb je ook ergens anders hulp?

Soms maken we mee dat iemand al hulpverlening heeft. Als het mogelijk is willen we graag overleggen met jouw hulpverlener(s) of huisarts. Dit doen we alleen met jouw toestemming. Als het kan zullen we vragen om een (bel)contact met jou en je hulpverleners. Deze afstemming vinden wij belangrijk omdat wij jou op deze manier zo goed mogelijk kunnen helpen en samen kunnen werken met je huidige hulpverlening.

## Klachten

Ben je van mening dat wij niet juist omgaan met jouw persoonsgegevens? Wij staan altijd open voor relevante opmerkingen en feedback. Laat dit de chatmedewerker weten of stuur een e-mail naar [chat@fier.nl](mailto:chat@fier.nl). Mocht je niet tevreden zijn over de afhandeling, dan kun je een klacht indienen middels het [klachtenformulier](#) van het CSG.

## Cookies

Om de applicatie beter en sneller te laten functioneren, verzamelen we bepaalde gegevens over jouw gebruik van onze website. Deze informatie kan worden verzameld door gebruik te maken van zogenaamde 'cookies'. Dit zijn kleine tekstbestanden die door de bezochte webpagina automatisch op je computer worden geplaatst. Je kunt het gebruik van 'cookies' via de instellingen van je browser uitschakelen.

Chat met Fier maakt gebruik van cookies van Google Analytics om statistieken te verzamelen over het gebruik van de website. Hiermee kunnen we de website vervolgens verbeteren. We hebben, om je privacy te waarborgen, een verwerkersovereenkomst afgesloten met Google, het 'delen van gegevens' uitgezet en de laatste vier cijfers van het IP-adres gemaskeerd waardoor jouw IP-adres niet wordt meegegeven.

Voor meer informatie over de wijze waarop Google gebruik maakt van cookies, verwijzen we je naar deze pagina op de website van Google: <https://www.google.nl/policies/privacy/>

## Wijzigingen

Chat met Fier heeft het recht om dit document te wijzigen en te herzien. Dit zal dan op de website van het CSG worden geplaatst.

Mocht je vragen hebben over jouw privacy of anonimiteit dan kun je contact opnemen via [chat@fier.nl](mailto:chat@fier.nl).

## Chat met Fier

Onderdeel van stichting Fier  
Holstmeeweg 1  
8936 AS Leeuwarden  
Telefoonnummer: 058 215 70 84

Postbus 1087  
8900 CB Leeuwarden