

Persondatapolitik for unge, voksne, forældre og fagfolk, der benytter RED Rådgivnings rådgivning

Dette er version 1, som sidst er opdateret d. 01.03.23

Indledning

Denne persondatapolitik ("Politikken") beskriver, hvordan RED Rådgivning ("RR", "os", "vi" eller "vores") behandler personoplysninger om dig, når du benytter vores rådgivningskanaler enten via telefon, chat eller igennem vores brevkasse. Du skal vide, at vi kun behandler personoplysninger om dig, når det er relevant og i overensstemmelse med lovgivningen.

Politikken er formuleret og lagt ud på vores hjemmeside for at overholde databeskyttelsesforordningen (2016/679 of 27. april 2016) ("GDPR") og reglerne heri om oplysningspligt.

Google Analytics og cookies på hjemmesiden red-center.dk

Hjemmesiden www.red-center.dk benytter ikke Google Analytics, men Cookies.

Der lagres ingen personlige oplysninger, når du besøger hjemmesiden, men cookies indsamler oplysninger, om du besøger hjemmesiden som first party, dvs. via direkte link, eller som third party, hvilket svarer til, du besøger hjemmesiden via et link på andre websites, f.eks. LinkedIn.

Indsamling af oplysninger ved brug af cookies til chat og brevkasse

Ved besøg og brug af vores hjemmeside(r), indsamles og bruges cookies på baggrund af samtykke. Oplysninger i disse cookies omfatter ("Cookiedata").

Cookiedata bruges til:

1) forbedring af vores hjemmeside og 2) brugeroplevelsen.

Vi bruger også cookies til to tekniske og nødvendige funktionelle dele, som sørger for 1) at chatten kan fungere på mobilen og 2) at spørgeskemaet, som sendes efter endt rådgivning i chatten fungerer. Spørgeskemaet vises efter endt chat-rådgivning og forsvinder, når browseren lukkes. Man kan ikke se, at cookie kommer fra RED Rådgivning.

Brug af cookies til indsamling af oplysninger og data sker i øvrigt i overensstemmelse med cookiebekendtgørelsen (nr. 1148 af 9. december 2011), § 3. Hvis du ønsker at afvise eller begrænse de cookies, som placeres på din computer ved besøg på vores hjemmeside, kan du altid gøre dette ved at ændre indstillingerne i din browser. Du skal dog være opmærksom på, at afvisning eller begrænsning af cookies har betydning for hjemmesidens funktionalitet og vil medføre, at der er funktioner på hjemmesiden, som du ikke kan se. Alle browsere tillader, at man sletter cookies samlet eller enkeltvis. Hvordan dette gøres, afhænger af den anvendte browser. Hvis du anvender flere forskellige browsere, skal du huske at slette cookies i samtlige browsere.

Behandling af personoplysninger ved bestilling af materiale via bestillingsformular eller mail

I forbindelse med bestilling af materialer hos RED Center har du måske sendt en række personoplysninger, herunder særligt:

- Dit navn
- Din e-mailadresse
- Dit telefonnummer

Disse personoplysninger behandler vi i forbindelse med kommunikationen på din bestilling, da det er nødvendigt for, at vi kan opfylde vores del af bestillingen. Herefter bliver oplysningerne slettet.

Indlejret indhold på hjemmesiden fra andre websteder

Artikler på www.red-center.dk kan indeholde indlejret indhold (f.eks. videoer, billeder, artikler osv.). Indlejret indhold fra andre websteder opfører sig på samme måde, som hvis den besøgende har besøgt det andet websted.

Disse websteder indsamler måske data om dig, bruger cookies, indlejrer ekstra tredjeparts sporing og overvåger din interaktion med dette indlejrede indhold heriblandt sporing af din interaktion med indlejret indhold.

Typer af personoplysninger som behandles i den anonyme rådgivning

RR's rådgivning er i udgangspunktet anonym – både når du henvender dig via telefon, chat eller brevkasse. Du bestemmer selv, hvilke oplysninger du vil dele med rådgiveren, og om du vil opgive din anonymitet.

Hvis du kontakter os telefonisk, skal du, for at være sikker på at være anonym, slå skjult nummer til, da vi ellers kan se telefonnummeret, der bliver ringet fra.

Kontakter du os via vores brevkasse, er du helt anonym. Medmindre du i brevet vælger at fortælle, hvem du er. Når du sender et brev til vores brevkasse, bliver du spurgt om din alder, dit køn, og hvor din familie kommer fra. Det er frivilligt, om du vil svare på spørgsmålene – svarene bliver brugt i vores statistisk. Dit brev bliver ikke offentliggjort nogen steder, men gemmes i op til et år, så vi kan give dig den bedste og mest sammenhængende rådgivning, hvis du skriver til os flere gange. Dit brev gemmes i Wordpress, hvor kun de ansatte i RR har adgang.

Du kan også kontakte os via vores chat. Inden chatten starter, er det frivilligt, om du vil besvare de indledende spørgsmål, som anvendes til statistiske formål. De indledende

spørgsmål omhandler alder, køn, og hvor du har hørt om RR hende. Chatsamtalerne gemmes i 1 år med henblik på at opkvalificere og styrke kvaliteten af rådgivningen. Det er kun to rådgivere, der har adgang til at se indholdet af chatsamtalen, som gemmes i BASECHATs chatsystem.

Efter alle henvendelser i vores anonyme rådgivning opretter vi en statistik, som bruges til at registrere, hvad vores rådgivning handler om, og hvem der benytter den. Det betyder, at vi både kan behandle almindelige og følsomme personoplysninger om dig anonymt i statistikken. Det hele afhænger af, hvilke oplysninger du giver os.

Det er forskelligt fra henvendelse til henvendelse, hvor mange statistiske data vi registrerer, da det afhænger af, hvilke oplysninger der deles i den første samtale, brevkassebesked eller chathenvendelse. Det, vi fører til statistik, hvis vi er i besiddelse af oplysningerne, er oplysninger om din alder, køn, landsdel, etnicitet, religion, henvendelsesårsag, og hvilken form for rådgivning, du fik. Hvis du er en fagperson, pårørende eller forælder, så fører vi statistik over den person, din henvendelse drejer sig om.

Vi kan også anvende dine oplysninger i anonymiseret form til: Videnskabelige og statistiske undersøgelser og analyser af tematikker for henvendelsers art for at understøtte RED Rådgivnings samfundsgavnige aktiviteter.

Typer af personoplysninger der behandles ved samtykke

Du kan vælge at opgive din anonymitet, når du har samtaler eller forløb med en rådgiver i RR. Her kan du give os et skriftligt eller mundtligt samtykke til, at vi behandler og journalfører oplysninger om dig. I sådanne tilfælde beder vi dig om lov til at journalisere, så vi kan yde den bedst mulige støtte og rådgivning til dig – samt lave sikkerhedsvurderinger. Vi opbevarer kun dine oplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde de formål, som de er indsamlet til. Det betyder, at vi sletter dine oplysninger, hvis du beder om det, eller senest 2 år efter dit forløb er afsluttet.

Vi opbevarer dine oplysninger i RR's interne journalsystem. RR's interne journalsystem bruges udelukkende af rådgiverne til at kunne journalisere oplysninger med det formål at yde kvalificeret rådgivning og lave sikkerhedsvurderinger. Hvis du ikke ønsker at give samtykke til, at vi journaliserer, så journaliserer vi ikke, men du kan fortsat benytte RR's tilbud.

Videregivelse af personoplysninger

Vi videregiver kun oplysninger om dig til andre, hvis du giver udtrykkeligt mundtlig eller skriftligt samtykke til, at vi skal gøre det. Det kan f.eks. være for at støtte dig i kontakt til div. myndigheder f.eks. politi og kommune.

I forbindelse med henvisning til psykolog eller fysisk traumebehandling via RR beder vi dig også om samtykke til at videregive og modtage oplysninger fra behandlerne. Hvis du ikke ønsker, at vi skal videregive oplysninger til behandleren, er det fortsat muligt at opstarte et

forløb. Vi skal dog som minimum behandle følgende data for at kunne henvise dig til psykolog eller fysisk traumebehandler; dit navn, alder/fødselsdato og telefonnummer. Vi er nemlig forpligtet til at registrere, hvor mange personer, der benytter sig af behandlerordningen, da ordningen er finansieret af Udlændinge og Integrationsministeriet.

For dig under 18 år gælder det, at alle medarbejdere i RR har en skærpet underretningspligt jf. Serviceloven. Det betyder, at vi er forpligtet til at underrette, hvis vi kender din identitet, og vi er bekymrede for dig eller dine søskende. Når vi underretter, vil vi altid prøve at inddrage dig så meget som muligt i processen omkring underretningen, så du føler dig set og hørt og hjulpet bedst muligt.

Retsgrundlag for behandling af personoplysninger

Vi behandler kun personoplysninger om dig, når vi har et lovligt behandlingsgrundlag i overensstemmelse med GDPR. Behandlingen af personoplysninger sker alt efter de konkrete omstændigheder på baggrund af følgende behandlingshjemmel:

- a) Hvis vi har bedt om dit samtykke til behandling af nogle konkrete personoplysninger, er behandlingsgrundlaget for de konkrete personoplysninger dit samtykke, jf. GDPR, artikel 6, stk. 1, litra a. Du kan altid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte os. Hvis samtykket trækkes tilbage, slettes personoplysningerne, der behandles på grundlag af samtykket, medmindre de kan eller skal behandles for eksempel for at overholde en retlig forpligtelse.
- b) Behandlingen er nødvendig for at overholde gældende lovgivning, jf. GDPR, artikel 6, stk. 1, litra c.
- c) Behandlingen er nødvendig af hensyn til udførelse af en opgave i samfundets interesse eller som henhører under offentlig myndighedsudøvelse, som vi har fået pålagt, jf. GDPR, artikel 6, stk. 1, litra e.
- d) Behandlingen er nødvendig for at forfølge en legitim interesse, hvor den registreredes interesser eller grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, der kræver beskyttelse af personoplysninger, ikke går forud herfor, jf. GDPR, artikel 6, stk. 1, litra f.

Vores behandling af personoplysninger sker på følgende lovgrundlag:

Vores behandling kan være nødvendig for at kunne overholde vores retlige forpligtelse i henhold til bl.a. servicelovens § 154 om underretningspligt over for kommunen (databeskyttelsesforordningen, artikel 6, stk. 1, litra c).

Indsamling af almindelige og følsomme personoplysninger sker som udgangspunkt med dit udtrykkelige samtykke (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a og

databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra a, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a).

Når det er relevant, behandles følsomme personoplysninger (de "særlige kategorier af personoplysninger" angivet i GDPR, artikel 9, stk. 1.). I så fald vil behandlingen kun ske, hvis dette er tilladt efter GDPR, artikel 9, stk. 2 til 4, herunder i følgende tilfælde:

- a) Behandlingen er nødvendig af hensyn til væsentlige samfundsinteresser på grundlag af EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret og står i rimeligt forhold til det mål, der forfølges, respekterer det væsentligste indhold af retten til databeskyttelse og sikrer passende og specifikke foranstaltninger til beskyttelse af den registreredes grundlæggende rettigheder og interesser, jf. GDPR, artikel 9, stk. 2, litra g.
- b) Efter indhentning af udtrykkeligt samtykke i overensstemmelse med GDPR, artikel 9, stk. 2, litra a, idet samtykket altid kan trækkes tilbage ved at kontakte os, og hvis samtykket trækkes tilbage, slettes personoplysningerne, der behandles på grundlag af samtykket, medmindre de kan eller skal behandles for eksempel for at overholde en retlig forpligtelse.

Vores behandling af følsomme personoplysninger sker på følgende lovgrundlag:

Vores behandling af følsomme personoplysninger kan være nødvendig af hensyn til væsentlige samfundsinteresser (databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra g), og denne behandling er baseret på Datatilsynets tilladelse til RED Rådgivning (databeskyttelseslovens § 7, stk. 4).

Indsamling af almindelige og følsomme personoplysninger sker som udgangspunkt med dit udtrykkelige samtykke (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a og databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra a, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a).

Vi foretager i tillæg til ovenstående i nogle tilfælde behandling af oplysninger om strafbare forhold. Inden vi foretager denne behandling, indhenter vi samtykke. Vi behandler disse oplysninger med følgende formål for øje: Yde støtte, rådgivning og bisidning af dem, der kontakter RR.

Dine rettigheder

Som registreret person har du en række rettigheder:

- Du har ret til at anmode om indsigt i, hvilke personoplysninger vi behandler om dig, formålet med behandlingen, og om vi videregiver personoplysningerne til andre.
- Du har ret til at få berigtiget urigtige personoplysninger om dig.

- Du har i visse tilfælde ret til at få slettet visse af dine personoplysninger. Du har i visse tilfælde ret til at få begrænset behandlingen af dine personoplysninger, sådan at vi kun opbevarer dine personoplysninger i en given periode.
- Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse imod vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af årsager og forhold, der vedrører din særlige situation.
- Såfremt vi har indhentet dit samtykke til en del af vores behandling af dine personoplysninger, har du til enhver tid ret til at tilbagekalde dit samtykke. Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af den behandling, der er baseret på samtykket inden tilbagekaldelsen.
- Du har i visse tilfælde ret til såkaldt dataportabilitet af de personoplysninger, du har afgivet til os. Det vil sige, at du kan få tilsendt journaler eller videregivet dem til andre, hvis du beder om det.
- Du kan altid klage til Datatilsynet.
- Der kan være betingelser eller begrænsninger til disse rettigheder. Det er derfor ikke sikkert, at du f.eks. har ret til dataportabilitet i det konkrete tilfælde - dette afhænger af de konkrete omstændigheder i forbindelse med behandlingsaktiviteterne.
- Du kan finde mere information om dine rettigheder som registreret på Datatilsynets hjemmeside.

Ændringer til denne politik

Vi forbeholder os retten til at opdatere og ændre denne Politik. Hvis vi ændrer Politikken, ændrer vi datoen og versionen øverst i dokumentet. I tilfælde af væsentlige ændringer vil vi meddele dette i form af en synlig meddelelse på vores hjemmeside eller ved brug af andre kommunikationsmidler.

Kontaktinformation

Du er velkommen til at kontakte os på e-mail, hvis du:

- er uenig i vores behandling eller mener, at vores behandling af dine personoplysninger overtræder lovgivningen
- har spørgsmål eller i øvrigt har kommentarer til denne Politik, eller
- ønsker at udøve én eller flere af dine rettigheder som registreret person.

Ved spørgsmål eller kommentarer til denne politik, eller ved påberåbelse af en eller flere rettigheder, kan vi kontaktes på raadgivning@red-center.dk eller tlf. 55 78 20 20.