



Privacybeleid van Stichting Aanpak Financieel-economische Criminaliteit in Nederland, houdende onder de naam Fraudehelpdesk.

Op deze pagina laten wij u weten welke gegevens door ons worden verzameld als u onze website bezoekt en waarom we deze gegevens verzamelen. Ons privacybeleid geldt voor iedereen die via de website [www.fraudehelpdesk.nl](http://www.fraudehelpdesk.nl) een melding doet, zich aanmeldt als deelnemer of als bezoeker op de website komt, maar is ook van toepassing wanneer op andere wijze (bijv. per mail of telefoon) contact wordt opgenomen met de Fraudehelpdesk. Door gebruik te maken van deze website of door telefonisch contact met ons op te nemen via telefoonnummer 088 786 73 72 geeft u aan ons privacybeleid te accepteren. Volledigheidshalve verwijzen wij u naar ons [Protocol](#) waarvan ons privacybeleid deel uitmaakt.

De Fraudehelpdesk maakt met zijn activiteiten en dienstverlening deel uit van Stichting Aanpak Financieel-economische Criminaliteit in Nederland (SafeCiN) en respecteert de privacy van alle bezoekers van haar site en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons digitaal of telefonisch verschaft vertrouwelijk, wordt behandeld. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring aan onze stichting afgegeven.

### **1. Beheer**

De websites [www.fraudehelpdesk.nl](http://www.fraudehelpdesk.nl) (hierna de website) wordt gehost door iXL Hosting B.V. te Ede.

### **2. Gegevens bezoekers website**

Op de website worden algemene bezoekersgegevens bijgehouden. Verkregen informatie die voortkomt uit één of meer bezoeken aan de website, worden door de Fraudehelpdesk verzameld om inzicht te krijgen in de bezoekers van de website. Op die manier kunnen we onze diensten, zoals de publicatie van waarschuwingsberichten op de website, passend binnen onze doelstellingen, voortdurend aanpassen. Daarnaast wordt de verkregen informatie gebruikt voor analyses van bezoek- en klikgedrag op de website. Aldus verkregen gegevens worden zoveel mogelijk geanonimiseerd en worden niet aan derden verstrekt. Wij maken gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken. Zodoende kunnen we de berichtgeving hier beter op afstemmen. Lees het [privacybeleid van Google](#) voor meer informatie, alsook het specifieke [privacybeleid van Google Analytics](#).

### **3. Social Media**

Op de website zijn buttons opgenomen om pagina's te kunnen promoten of te delen op de sociale netwerken Facebook, Twitter en Instagram. Ook wordt gebruik gemaakt van Google+ en YouTube. De Fraudehelpdesk publiceert zelf ook waarschuwingsberichten via deze social media kanalen met een eigen account. De buttons op de website die doorlinken naar bovengenoemde sociale netwerken, worden gerealiseerd door een code die wordt aangeleverd door Facebook, Twitter, Instagram en YouTube zelf. Lees de privacyverklaring van [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) en [YouTube en Google+](#) om te zien hoe zij uw persoonsgegevens verwerken.

#### **4. Cookies**

De Fraudehelpdesk maakt gebruik van functionele en analytische cookies om inzicht te krijgen in de werking en effectiviteit van de website. Op de website zijn buttons van social media toegevoegd om de door de Fraudehelpdesk gepubliceerde berichten te kunnen delen. De cookies die door deze social media worden gebruikt (zoals vermeld onder punt 3) verzamelen mogelijk ook gegevens buiten onze website om. Lees voor meer informatie het cookiebeleid van [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [YouTube](#) en [Google+](#).

#### **5. Opnemen telefoongesprekken**

De gesprekken die via telefoonnummer 088 786 73 72 binnenkomen, worden opgenomen voor trainingsdoeleinden en kwaliteitsbewaking. Deze gegevens worden niet gedeeld met derden en worden gedurende een periode van 90 dagen bewaard. Ten behoeve van trainingsdoeleinden en de kwaliteitsbewaking kan deze informatie intern worden gedeeld. Onze medewerkers zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

#### **6. Gegevens melders**

Wanneer u gebruik maakt van de meldformulieren op de website, een e-mailadres dat door de Fraudehelpdesk wordt gebruikt dan wel via telefoonnummer 088 786 73 72 een incident meldt, vragen we u om (persoons)gegevens te verstrekken. Dit maakt het voor ons mogelijk om het gemelde incident officieel te registreren en u te kunnen voorzien van verdere informatie dan wel adviezen. Deze gegevens kunnen samen met het door u gemelde incident worden gedeeld met opsporings- en vervolgingsinstanties en worden gedurende een periode van vijf jaar bewaard, tenzij er onderbouwde redenen zijn de gegevens langer te bewaren en dit niet in anonieme vorm kan geschieden. Wanneer door u nadrukkelijk toestemming is gegeven via het meldformulier of tijdens het telefoongesprek, kunnen gemelde gegevens ook worden gedeeld met de media. De verstrekte toestemming kunt u te allen tijde weer intrekken. Anonieme meldingen worden niet geregistreerd. Meldingen die niet binnen de doelstellingen van de Fraudehelpdesk passen worden na 90 dagen verwijderd. Wanneer een e-mail, anders dan een melding, naar de Fraudehelpdesk wordt gestuurd, dan worden de gegevens die per mail zijn toegezonden bewaard zolang dit - gelet op de inhoud van de e-mail - nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

#### **7. Gegevens deelnemers**

Wanneer u zich via het deelnameformulier op de website aanmeldt voor onze diensten vragen we u om (persoons)gegevens te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt voor onze administratie en om onze diensten te kunnen uitvoeren. Deze gegevens worden niet gedeeld met derden. We bewaren deze gegevens zolang als het deelnemerschap duurt. Voor dit deelnemerschap kan het noodzakelijk zijn dat onze deelnemersadministratie intern gegevens met medewerkers uitwisselt met betrekking tot uw deelname. Onze medewerkers zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

## **8. Benadering door de Fraudehelpdesk**

De Fraudehelpdesk voert periodiek onderzoeken uit naar de kwaliteit van de dienstverlening. Ook voeren wij enquêtes uit onder specifieke slachtoffergroepen. Dit om een beter beeld te krijgen van omvang, impact en kenmerken van een fraudefenomeen. Als u een melding doet bij de Fraudehelpdesk kunt u aangeven al dan niet mee te willen werken aan deze onderzoeken en enquêtes. Stemt u hiermee in, dan kunt u binnen drie weken na uw melding per e-mail benaderd worden voor een klanttevredenheidsonderzoek of enquête en andere soort onderzoeken. Dit zal altijd door de Fraudehelpdesk zelf worden uitgevoerd en niet door een derde partij. De door u verstrekte toestemming kunt u te allen tijde weer intrekken.

## **9. Beveiliging**

De gegevens zoals hierboven vermeld worden in een beveiligde omgeving opgeslagen. Het aanbieden van gegevens geschiedt via een beveiligde en versleutelde verbinding.

## **10. Aanpassing/verwijdering (persoons) gegevens melders/deelnemers**

Wij bieden alle bezoekers van de website, melders en deelnemers de mogelijkheid tot het inzien, veranderen, of verwijderen van alle persoonlijke informatie die aan ons is verstrekt.

- In het geval van melders zoals vermeld onder punt 5 van ons privacybeleid geldt dat een verzoek om inzage, wijziging of verwijdering binnen de hiervoor gestelde bewaartermijn dient te geschieden. U kunt hiervoor contact met ons opnemen via onderstaand postbusadres.
- In het geval van melders/deelnemers zoals vermeld onder punt 6 en 7 van ons privacybeleid geldt dat een verzoek om inzage, wijziging of verwijdering binnen de bewaartermijn dient te geschieden. U kunt hiervoor contact met ons opnemen via onderstaand postbusadres.

De Fraudehelpdesk kan de melder/deelnemer in dergelijke gevallen vragen om de wijziging op een door de Fraudehelpdesk voorgeschreven wijze door te geven en in sommige gevallen kan legitimatie worden verlangd.

## **11. Veranderingen**

Ons privacybeleid is afgestemd op het gebruik van en de mogelijkheden op deze site en het gebruik van ons algemene telefoonnummer 088 786 73 72. Eventuele aanpassingen en/of veranderingen van deze site of aanpassingen in de registratie van telefonische meldingen, kunnen leiden tot wijzigingen in ons privacybeleid. Het is daarom raadzaam om regelmatig ons privacybeleid te raadplegen samen met het geldende Protocol.



## 12. Vragen

We controleren regelmatig of we aan ons privacybeleid en aan ons Protocol voldoen. Als u vragen heeft over ons privacybeleid of ons Protocol, kunt u contact met ons opnemen via onderstaand postadres:

Fraudehelpdesk  
T.a.v. de juridische afdeling  
Postbus 963  
7301 BE Apeldoorn