



Bij DvD helpen we je graag met eenvoudige digitale vragen. Omdat jouw privacy voorop staat, maken we duidelijke afspraken over hulp bij gevoelige zaken zoals inloggen bij de overheid (DigiD). Door dit formulier te ondertekenen, geef je aan dat je deze afspraken begrijpt en akkoord bent met de manier waarop we je helpen.

1. Waar DvD wél en níet bij kan helpen

Wij willen je zo goed mogelijk ondersteunen. Hiervoor is het belangrijk om te weten dat onze hulp beperkingen heeft:

- Hier kunnen we je wel bij helpen:
We zijn er voor eenvoudige handelingen, zoals je helpen navigeren op een website, het opstarten van je DigiD-inlogschermbom een dossier in te zien, het installeren van een app of een probleem oplossen op je laptop, tablet of mobiel. We geven je hiermee ondersteuning en zijn geen vervanging voor professioneel advies.
- Hier kunnen we je niet bij helpen:
Onze vrijwilligers zijn niet speciaal opgeleid in wet- en regelgeving. Daarom mogen we niet helpen bij complexe en beslissende zaken, zoals het aanvragen van toelages, het indienen van subsidies of het beoordelen van medische dossiers. Dit doen we om jouw en onze privacy te beschermen en om fouten te voorkomen.

2. Onze afspraken voor jouw privacy

Als een vrijwilliger meekijkt bij het gebruik van systemen met persoonlijke gegevens (zoals DigiD), gelden deze belangrijke regels voor jouw veiligheid:

- Je toestemming is het uitgangspunt: Ik geef hierbij uitdrukkelijk toestemming aan de aanwezige DvD-vrijwilliger om mij te assisteren bij de handeling die ik zojuist heb aangevraagd.
- Je vult zelf in: Ik begrijp dat ik altijd zelf mijn gebruikersnaam, wachtwoord en eventuele verificatiecodes (bijvoorbeeld van mijn mobiele telefoon) moet intypen. De vrijwilliger van DvD zal deze gegevens niet zien, noteren of opslaan. Dit is onze belangrijkste bescherming van jouw privacy.
- Jij blijft verantwoordelijk: Ik begrijp dat ik zelf verantwoordelijk blijf voor de correctheid van de ingevoerde gegevens, de aanvragen die ik doe en de beslissingen die ik neem. DvD biedt ondersteuning, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele administratieve of financiële gevolgen.

Akkoordverklaring

Ik heb de afspraken en voorwaarden gelezen en begrepen, en ik ga akkoord met het ontvangen van digitale hulp door Dubbeldammers voor Dubbeldammers volgens dit protocol.

Naam bezoeker:

Naam vrijwilliger:

Handtekening bezoeker:

Handtekening vrijwilliger:

Korte omschrijving van hulpvraag: