

Privacyverklaring CLBch@t

Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens als gebruiker van CLBch@t.

Indien je na het doornemen van onze privacyverklaring vragen hebt of contact met ons wilt opnemen, dan kan dit via onderstaande contactgegevens of via het contactformulier op de [website](#).

CLBch@t
Willebroekkaai 36
1000 Brussel
tom.billiet@clbonline.be

Waarom verwerken wij jouw persoonsgegevens?

Je persoonsgegevens worden door CLBch@t verwerkt met het oog op volgende doelen:

- Om te kunnen chatten: de gegevens die je ons bezorgt maken het mogelijk een goed gesprek te voeren en je een zo duidelijk mogelijk antwoord te geven op je vraag.
- Om de kwaliteit van onze dienst te kunnen verbeteren: gesprekken waaruit alle namen en verwijzingen naar personen zijn verwijderd worden gebruikt om onze medewerkers verder te bekwamen in het voeren van kwaliteitsvolle chatgesprekken.
- Om veel- en nepchatters op te sporen en een gericht beleid te kunnen voeren (op basis van het IP-adres).
- Om onze website en onze dienstverlening te verbeteren op basis van de feedback die je ons bezorgt (bv n.a.v. een bericht via het contactformulier).

Om deze doelen na te streven, verzamelen, verwerken en bewaren wij de volgende persoonsgegevens van jou:

- Persoonlijke identiteitsgegevens : de doorgegeven naam (mag een nickname zijn), IP-adres; geolocatiegegevens;
- Persoonlijke kenmerken (indien je die doorgeeft) zoals geslacht en leeftijd;
- Andere: De datum en tijd, de lengte, het onderwerp en het transcript van je chatgesprek.

We gebruiken de verzamelde gegevens alleen voor de doelen waarvoor we de gegevens hebben verkregen.

Cookies

Wanneer je de cookiemelding op onze website sluit wordt dit opgeslagen in een *phplive_cookie_ok* om te verhinderen dat de boodschap opnieuw verschijnt. Deze cookie wordt verwijderd wanneer de browser wordt gesloten.

Er worden ook Google Analytics cookies opgeslagen. Deze cookies dienen om statistische gegevens over bezoekersaantallen voor onze website bij te houden. Google Analytics cookies worden beheerd door Google Inc. Gelieve [Google Inc.](#) te contacteren voor informatie over Google Analytics cookies.

Verstrekking aan derden & beroepsgeheim

De gegevens die je aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit

noodzakelijk is voor de uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden. Zo maken wij gebruik van een derde partij voor het verzorgen van de internet omgeving (webhosting).

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen.

In zeer ernstige situaties of wanneer er gevaar is voor jezelf of voor iemand anders, kan de hulpverlener het beroepsgeheim doorbreken. Hij kan andere personen op de hoogte brengen: hulpverleners, diensten, of iemand uit je omgeving, dit om de noodsituatie te stoppen. In deze situaties kan de hulpverlener uitzonderlijk die stap zetten, zonder jouw toestemming. Hiervoor kan het IP adres gebruikt worden. We zullen altijd proberen om dit eerst met jou te bespreken.

Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien je ons hier schriftelijk (bv via de chat) toestemming voor geeft. Je hebt het recht deze toestemming ten allen tijde in te trekken,

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen die gevestigd zijn buiten de EU.

Bewaartermijn

CLBch@t bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

Persoonlijke identiteitsgegevens (IP-adres en nickname) en kenmerken (doorgegeven leeftijd,...) worden niet langer dan 2 jaar bewaard.

Transcripten van de gesprekken worden tevens niet langer dan 2 jaar bewaard.

Het bewaren van de transcripten en kenmerken van de transcripten gebeurt met het oog op opleiding & intervisie, kwaliteitsbewaking, het opvolgen van een veel- en nepchattersbeleid en het verzamelen van statistische gegevens.

Beveiliging van de gegevens

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om jouw persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen;

- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen;
- Onze medewerkers zijn gehouden aan het beroepsgeheim.

Jouw rechten omtrent je gegevens

- Je hebt recht op inzage en kopie van de persoonsgegevens die op jou betrekking hebben.
- Je hebt recht op correctie en aanvulling wanneer je gegevens onjuist of onvolledig zijn.
- Je mag eisen dat je persoonsgegevens gewist worden wanneer ze niet langer noodzakelijk zijn ten aanzien van de doeleinden waarvoor ze werden verzameld of verwerkt, wanneer er geen gerechtvaardigd doel meer bestaat voor de verwerking, wanneer je terugkomt op je toestemming betreffende de verwerking van bepaalde

gegevens en de organisatie zich niet kan baseren op een ander gerechtvaardigd doel voor de verwerking.

- Je hebt het recht om de verwerking van je persoonsgegevens te laten beperken wanneer je de juistheid van die gegevens betwist of wanneer je je verzet tegen de verwerking van de gegevens zodat de gegevens alleen nog verwerkt kunnen worden met jouw toestemming, voor de vaststelling van de uitoefening of de verdediging van rechten voor de rechtbank of voor de bescherming van de rechten van een andere persoon.
- Je hebt het recht om je te verzetten tegen de verwerking van je persoonsgegevens om redenen die verband houden met je bijzondere situatie, tenzij voor de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de inachtneming van de contractuele of wettelijke verplichtingen van de organisatie.
- Je kunt de persoonsgegevens die je ons hebt verstrekt en die wij geautomatiseerd verwerken, ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat, zodat je deze kunt doorgeven aan een andere verwerkingsverantwoordelijke of zodat wij deze, op jouw vraag en als dit technisch mogelijk is, kunnen overmaken aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- Voor de verwerking van persoonsgegevens die wij op basis van jouw toestemming hebben verwerkt, kan je jouw toestemming om het even wanneer intrekken. De verwerking van deze gegevens vóór de intrekking van de toestemming blijft geldig.

Bovenaan dit privacy statement staat hoe je contact met ons kan opnemen. Om misbruik te voorkomen kunnen wij je daarbij vragen om je te identificeren. Om jouw identiteit te controleren vragen wij je dan om een kopie van je identiteitskaart mee te sturen. We raden je sterk aan om daarbij je pasfoto onzichtbaar te maken en erbij te vermelden dat het om een kopie gaat.

Klachten

Mocht je een klacht hebben over de verwerking van je persoonsgegevens dan vragen wij je hierover direct contact met ons op te nemen. Je hebt daarnaast altijd het recht een klacht in te dienen bij de Privacy Commissie, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacy bescherming.

Wijziging privacy statement

CLBch@t kan zijn privacy statement wijzigen. Van een eventuele wijziging zullen we een aankondiging doen op onze website. Onderstaande datum wordt dan ook aangepast.

Laatste aanpassing Privacyverklaring: 27/09/2019