

Privacyverklaring – Contactcenter opname oproepen nav technische problemen

Wie zijn we en wat doen we?

Team Frontoffice van Stad Mechelen behandelt de inkomende oproepen op 0800 20 800.

Waarom verwerken we jouw persoonsgegevens?

Wij verwerken jouw persoonsgegevens om jouw vraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden en de nodige acties te kunnen ondernemen zoals het plannen van een afspraak, de aanmaak van een melding, het doorsturen van jouw vraag naar een achterliggende dienst.

Wanneer verzamelen we jouw persoonsgegevens?

De medewerker van team Frontoffice vraagt, verzamelt en verwerkt jouw persoonsgegevens tijdens het gesprek en tijdens de administratieve verwerking van jouw vraag onmiddellijk na het gesprek.

Wie heeft er toegang tot jouw gegevens en met wie worden jouw gegevens gedeeld?

In het kader van technische problemen kunnen de opgenomen gesprekken beluisterd worden door medewerkers van partner Proximus die gelast zijn met het onderzoek. De gesprekken mogen niet op inhoudelijkheid beluisterd worden. Ook persoonsgegevens mogen niet verzameld en niet verwerkt worden door partner Proximus.

Verder geven we jouw gegevens enkel door aan bevoegde diensten om jouw vraag te behandelen, mits uw toestemming.

Hoe lang worden jouw gegevens bewaard?

De opgenomen gesprekken worden beperkt in tijd bijgehouden (max. 8 werkdagen), en enkel zolang dit noodzakelijk is voor het onderzoek naar technische problemen door partner Proximus. Afhankelijk van de vraag, worden jouw gegevens bijgehouden bij andere diensten volgens de wettelijke termijnen.

Welke rechten heb je?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zorgt ervoor dat je een aantal rechten hebt bij het gebruik van je persoonsgegevens. Als je een van je rechten wil uitoefenen kan je contact opnemen via de contactgegevens die we hieronder meegeven (zie "*Bij wie kan je terecht met vragen en/of klachten*"). Afhankelijk van de situatie kan aan jou gevraagd worden om je identiteit te bewijzen alvorens je bepaalde rechten kunt uitoefenen.

- Recht op inzage
 - o Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te kijken.
- Recht op verbetering
 - o Merk je dat we foute of onvolledige persoonsgegevens over je hebben? Je hebt altijd het recht om ze te laten verbeteren.
- Recht om vergeten te worden*
 - o Je kan beroep doen op je recht om vergeten te worden. In dat geval worden al je gegevens geanonimiseerd en kunnen ze niet meer in verband gebracht worden met jou. Je kan dus jouw gegevens nadien niet meer opvragen. Wij kunnen bepaalde informatie nog wel anoniem gebruiken voor statistieken (cijfermateriaal) en evaluatie van het project.

** Noot: Het recht om vergeten te worden is niet absoluut. In bepaalde gevallen kan dit verzoek geweigerd worden door de verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld als deze wettelijk verplicht is om de gegevens te bewaren.*

Meer informatie omtrent je privacyrechten als burger kan je terugvinden in de algemene privacyverklaring van de Stad Mechelen via <https://www.mechelen.be/jouw-privacy>.

Bij wie kan je terecht met vragen en/of klachten?

Als je vragen en/of bezorgdheden hebt over het gebruik van je persoonsgegevens in het kader van het contactcenter – opname oproepen nav technische problemen, kan je hiervoor bij ons terecht.

Voor inhoudelijke vragen en vragen over de persoonsgegevens die de Stad Mechelen verwerkt, kan je een mailtje sturen naar het volgende e-mailadres: onthaal@mechelen.be. Postadres: Stad Mechelen, ter attentie van Team Frontoffice, Reuzenstraat 1, 2800 Mechelen.

Daarnaast kan je je voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens ook wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (DPO) van de Stad Mechelen via het e-mailadres privacy@mechelen.be of het contactformulier op de [website](https://www.mechelen.be/jouw-privacy) (<https://www.mechelen.be/jouw-privacy>).

Postadres: Stad Mechelen, ter attentie van de DPO, Stadhuis – Informatieveiligheid, Grote Markt 21, 2800 Mechelen.

Indien je na contact met ons van mening bent dat je geen voor jou voldoende antwoord hebben gekregen op je vragen, kan je in tweede instantie terecht met je vraag en/of klacht bij de toezichthoudende autoriteit. Voor Vlaamse overheidsinstanties zoals de Stad Mechelen is dit de Vlaamse Toezichtcommissie (VTC).

- Vlaamse Toezichtcommissie
Koning Albert II Laan 15 bus 149
1210 Brussel
Telefoon: 02 553 20 85
E-mailadres: contact@toezichtcommissie.be
<https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>

Klacht: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie/rechten-van-betrokkenen/klachtenprocedure-vtc>