

BELEID OP HET VLAK VAN GEGEVENSVERWERKING EN -BESCHERMING

VERSIE FEBRUARI 2021

Wanneer je straks [aan de slag] aanklikt, ga je akkoord met onderstaande privacyverklaring. Daarmee geef je je expliciete toestemming voor de verwerking van informatie die aan ons wordt overgedragen via het gebruik van de chatbot Yana. Het gaat om een proefproject. Een evaluatie is daarom belangrijk (zie ook looptijd). We verzamelen daarom twee soorten gegevens:

- Gegevens die nodig zijn om Yana te laten werken.
- Gegevens die nodig zijn om de evaluatie te maken.

WIE VERWERKT UW PERSOONSgegevens?

Stad Mechelen verwerkt uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring gebruiken we het persoonlijk voornaamwoord 'we' om te verwijzen naar Stad Mechelen. Stad Mechelen is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens die in deze verklaring worden omschreven en toegelicht. We verwerken alleen persoonsgegevens. We laten deze alleen verwerken als dat noodzakelijk is om onze taken te verrichten. We verwerken de gegevens altijd in overeenstemming met de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en met de bepalingen van de federale en Vlaamse regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.

De algemene privacyverklaring van Stad Mechelen vind je terug op de website <https://www.mechelen.be/jouw-privacy>.

We informeren je goed over wat de toestemming betekent, hoe je je toestemming eenvoudig weer intrekt en met wie we je gegevens delen. Ook over hoelang we van plan zijn om je gegevens bij te houden. Zo geef je je toestemming met kennis van zaken.

Heb je algemene vragen over de manier waarop we jouw persoonsgegevens werken? Neem dan contact op met de functionaris voor gegevensbescherming. Meer informatie hierover vind je onderaan deze tekst.

WANNEER VERZAMELEN EN VERWERKEN WE UW PERSOONSgegevens?

Stad Mechelen gebruikt je persoonsgegevens nooit zomaar. We doen dat alleen voor doelen waarvoor we een duidelijke juridische basis hebben, ook wel de 'rechtmatigheid' genoemd.

We verzamelen en verwerken je persoonsgegevens als je gebruik maakt van de chatbot Yana.

Er wordt alleen data verzameld wanneer je actief in gesprek bent met de chatbot. Wanneer je niet in gesprek bent, wordt er geen data gegenereerd.

- Sommige gegevens worden bijgehouden om een goede dienstverlening te waarborgen. Zo spreekt de chatbot je aan met je naam en onthoudt ze je thuisadres. Deze gegevens worden later terug geanonimiseerd wanneer er sprake is van een statistische verwerking.
- Andere gegevens worden verzameld om de dienstverlening bij het einde van het project te evalueren. We willen namelijk weten of jongeren dit handig vinden en gebruiken als ze het bestaan ervan kennen. Ook of het leidt tot meer meldingen. Het



geeft ons inzicht in gebruiksgemak en meldingsgedrag. We zorgen voor een minimale verzameling, niet meer dan nodig.

DOEL YANA

Het is een tijdelijk proefproject. Hiermee onderzoekt Stad Mechelen of een chatbot impact heeft op het subjectief veiligheidsgevoel van jongeren die zich verplaatsen in Mechelen. Daarnaast bekijkt Stad Mechelen ook of een chatbot de drempel naar het melden van ervaringen in de openbare ruimte (bv. inbreuken) verlaagt. Het is de bedoeling om zo jongeren aan te zetten hun stem te laten horen. Zo verwerven we meer inzichten over wat veiligheid betekent voor deze doelgroep.

WAT IS HET NIET?

Yana voorkomt geen onveiligheden of grijpt niet ter plekke in, wanneer je een melding maakt. Er is geen rechtstreekse link met een noodcentrale. Ook is er geen alarmprocedure bij bepaalde woorden of signalen.

Yana is

- geen hulpverlener
- geen live chat
- geen noodnummer of alarmcentrale
- geen alarm-app
- geen wonderlamp

LOOPTIJD: xxx tot xxx

Yana is een proefproject. Stad Mechelen test met dit proefproject uit of Yana een verschil maakt. Gedurende een korte periode verzamelen en verwerken we de verkregen informatie. Op basis van een evaluatie en de verzamelde kennis formuleren we een voorstel naar de toekomst voor een duurzaam aanbod.

KANAAL

We kiezen tijdens de proefperiode voor een kanaal waar veel jongeren actief zijn. En er een duidelijke link is met een actief netwerk, nl. 2800leeft. Yana werkt daarom via Facebook Messenger. Bij een evaluatie besteden we opnieuw aandacht aan de mogelijke toevoeging van andere kanalen.

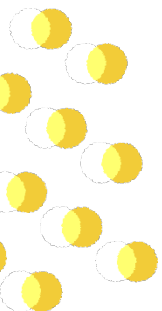
De berichten die je naar Yana stuurt, worden verwerkt volgens de instellingen die je goedkeurt bij het aanmaken van een account. Dit valt buiten de gebruikersovereenkomst.

Wens je hier meer informatie over? Vraag het aan het helpcentrum: [Privacy en Veiligheid op Messenger](#).

Als je wil, kan je na het aanmaken van een account deze deactiveren. Zo maak je toch gebruik van het kanaal FB Messenger zonder Facebook-account.

GRATIS TIP

Vermijd dat anderen toegang krijgen tot je gesprekken. Gebruik bijvoorbeeld een beveiliging, zoals een pincode. Probeer op z'n minst een code met 6 cijfers in te stellen (hoe meer cijfers, hoe veiliger). Je kan het toestel ook beveiligen met een vingerafdruk, maar niet alle toestellen bieden deze mogelijkheid. Meer informatie vind je ook op www.ikbeslis.be/jongeren



<p>Wie zijn wij? Stad Mechelen Telefoonnummer 0800 20 800 Ondernemingsnummer BE 0207.499.430</p>	
<p>Waarom verwerken we data? Voor ons is het interessant om te weten wat alle gebruikers samen doen. Welke trends er in het gebruik zitten. Dit zijn indicaties die ons iets vertellen over de tevredenheid of gebruiksgemak van de chatbot. Een trend is bijvoorbeeld: 'Yana wordt voornamelijk op woensdagnamiddag en in het weekend gebruikt.' Of 'De meerderheid van de meldingen gaan over fietsdiefstallen en kapotte straatverlichting.'</p>	<p>Gegevensverwerking: De gegevens verwerken we om de evaluatie vorm te geven. Of om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen, zoals het onthouden van je thuisadres. Alle gegevens komen terecht in een storage in een beschermde omgeving. De gegevens die bij afloop niet langer noodzakelijk zijn (omdat er ook geen werking meer is), worden verwijderd. Op die manier ontstaat een geanonimiseerde lijst, met data die niet wordt gelinkt naar reële personen.</p>
<p>Gegevensverwerking: Sommige gegevens worden verwerkt voor een vlot gebruik. Dit is mogelijk door middel van een user-ID. Dit is een letter- en cijfercombinatie toegekend door Facebook. Dit is niet gelinkt aan je persoonlijke account. De chatbot linkt hierdoor je adres en contactpersonen aan je gebruik. Zo kan deze de volgende keer een autosuggestie doen. Dit vergroot het gebruiksgemak.</p>	<p>Gegevens die verwerkt worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een userID. - naam, gelinkt aan de userID* - tijdstippen van gebruik - frequentie van gebruik - tevredenheidsrating - aantal foutmeldingen <p>*gegevens die geanonimiseerd worden</p>
<p>Versturen SMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het gsm-nummer* - Aantal verstuurd sms-en - Aantal aangekomen sms-en - Aantal niet-aangekomen sms-en - Aantal verstuurd spraakberichten <p>*gegevens die geanonimiseerd worden</p>	<p>Ik wil ergens naartoe</p> <ul style="list-style-type: none"> - thuisadres, gelinkt aan je userID* - gekozen vervoersmiddel - bestemmingsadres - vertrektijd (datum en uur) - naam contactpersoon* - telefoonnummer contactpersoon* <p>*gegevens die geanonimiseerd worden</p>
<p>Ik wil iets melden Wanneer je iets wil melden, stelt de chatbot je enkele vragen. De antwoorden op deze vragen worden in een mail geplaatst. De chatbot mailt deze gegevens naar een programma. Twee medewerkers van Stad Mechelen zien deze melding binnenkomen (op werkdagen) en zorgen voor de verdere verwerking. Zij lezen de melding en zorgen voor een verdere dispatching en dossieropvolging. Dit kan in samenwerking zijn met andere stadsdiensten, politie of externe organisaties. De inhoud wordt met niet meer mensen gedeeld dan noodzakelijk voor de dossieropvolging. Bij de gegevensverwerking voor statistieken worden de meldingen geanonimiseerd.</p>	<p>Anoniem melden Je hebt de mogelijkheid om anoniem te melden. De stadsmedewerkers hebben in dat geval geen contactgegevens. Dit wil ook zeggen dat bij eventuele onduidelijkheden er misschien ook geen actie wordt ondernomen.</p> <p>Ik heb iets gemeld</p> <ul style="list-style-type: none"> - datum van de melding - categorie - reden van de melding (extra details) - datum, tijd en locatie van het incident - de toegevoegde foto - keuze: mail of GSM* - anonieme optie <p>*gegevens die geanonimiseerd worden</p>

WIE HEEFT ER TOEGANG TOT DE DATA?

Stad Mechelen is de ‘verwerkingsverantwoordelijke’. Dat wil zeggen dat wij bepalen welke gegevens we verzamelen en waarvoor. In juridische termen bepalen wij dus het ‘doel van de verwerking’. Dat betekent niet dat iedere medewerker van Stad Mechelen zomaar toegang heeft tot alles. Interne medewerkers die betrokken zijn, bijvoorbeeld voor het beheer van de technische zaken, houden zich aan de voorgeschreven deontologische codes.

	Intern beheer	Externe verwerkers
Algemeen	De accountbeheerders van de FB-pagina ICT storage-beheerder	FB-Messenger Arinti, de ontwikkelaar
Ergens Naartoe	Projectbeheerder: Toegang tot dashboard	Proximus Google Maps API
Ik wil iets melden	ICT Topdesk beheerder Behandelaar van de melding	Derde partij (afhankelijk van dispatching)

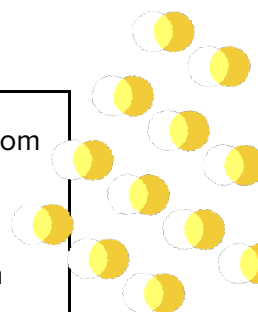
Proximus Er is een verwerkersovereenkomst afgesloten waarin de nodige afspraken opgenomen zijn om de beveiliging en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens te waarborgen.

Messenger Voor Facebook Messenger gebruiken we de service “Facebook Insights” van Facebook Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Ireland. Verdere informatie over het verwerken van persoonlijke gegevens is [hier](#) beschikbaar. Hieronder vind je extra duiding en tips.**

Google Maps De chatbot maakt gebruik van Google Maps (API) van Google Ireland Limited, Gordon House, 4 Barrow St, Dublin, D04 E5W5, Ierland (“Google”). Meer informatie over de privacyverklaringen van Google services vind je [hier](#). Ook deze subverwerker valt buiten deze gebruikersovereenkomst. Hieronder vind je extra duiding en tips.**

We sturen de verzamelde data nooit zomaar door aan anderen. We doen dat alleen als er een wet is die ons daartoe verplicht. We hebben dan een duidelijke juridische basis. De data worden niet gedeeld met derden. We gebruiken ze ook niet voor direct marketingpraktijken en/of geautomatiseerde besluitvorming en profilering.

<p>Juridische basis</p> <p>we verwerken je gegevens op basis van de toestemming die je geeft bij het installeren van Yana. Je hebt het recht om de verwerking van je persoonsgegevens te <i>bepersen</i> wanneer je de juistheid van die gegevens betwist. Ook wanneer je je verzet tegen de verwerking van de gegevens, zodat deze alleen nog verwerkt worden met jouw toestemming. Dit voor de vaststelling van de uitoefening, de verdediging van rechten voor de rechtbank of voor de</p>	<p>Jouw rechten</p> <p>Je beschikt over een aantal mogelijkheden om controle te behouden over jouw persoonsgegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recht om jouw gegevens in te kijken - Recht om jouw gegevens aan te passen - Recht om je te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens - Recht om jouw gegevensverwerking te beperken - Recht om jouw gegevens te laten wissen - Recht om uw toestemming in te trekken - Recht op data-overdracht <p>https://www.mechelen.be/jouw-privacy</p>
--	---



<p>bescherming van de rechten van een andere persoon.</p> <p>Voor de verwerking van persoonsgegevens die wij op basis van jouw toestemming hebben verkregen, kan je je toestemming om het even wanneer intrekken. De verwerking van deze gegevens vóór de intrekking van de toestemming blijft geldig.</p>	
<p>Hoe lang bewaren we je jouw gegevens?</p> <p>Bij de bewaring maken we een onderscheid tussen de periode waarin jouw gegevens actief nodig zijn voor de dienstverlening en de periode waarin ze geanonimiseerd worden en het passief wordt. Jouw data worden actief bijgehouden zolang je van de chatbot gebruikmaakt en de dienstverlening beschikbaar is. Daarna worden alle gegevens geanonimiseerd. De ruwe data bewaren we tot dat het eindrapport geschreven is. De geanonimiseerde data worden tot drie jaar na het project bewaard.</p>	<p>Wat als je vragen of bezorgdheden hebt over de bescherming van je gegevens?</p> <p>Als je vragen of bezorgdheden hebt over de verwerking van je gegevens, neem dan in eerste plaats contact op via de contactgegevens op www.mechelen.be/yana of privacy@mechelen.be.</p> <p>Wil je een klacht neerleggen? Wend je dan tot de Vlaamse Toezichtscommissie https://overheid.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie of tot de gegevensbeschermingsautoriteit https://gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger.</p>



****Extra duiding:**

Zoals hierboven vermeld, valt dit buiten deze gebruikersovereenkomst. Wil je meer lezen over je privacy:

- voor Messenger: [Privacy en Veiligheid op Messenger](#)
- voor Facebook: [Facebook](#) of [Jouw privacy | Helpcentrum van Facebook](#)

Andere:

- [Facebook | Ik beslis](#)
- [Zo beveiligt u uw Facebook-profiel na de nieuwste update - De Standaard](#)
- [Tien belangrijke privacyinstellingen op Facebook | Mediawijs - Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid](#)

Google Maps API is een webservice voor het weergeven van interactieve (land)kaarten om geografische informatie visueel weer te geven. Door gebruik te maken van deze dienst, berekent de chatbot jouw aankomstuur en stelt deze een route voor.

Google LLC, met haar hoofdkwartier in de VS, is gecertificeerd conform het Amerikaans-Europese 'Privacy Shield'-kaderbesluit voor gegevensbescherming dat de hantering van het binnen de EU geldende gegevensbeschermingsniveau garandeert.

Zij handelen in overeenstemming met artikel 6, lid 1f van de AVG op basis van het gewettigde belang van Google in het plaatsen van geïndividualiseerde reclame, marktonderzoek en/of

het op behoeften gebaseerd ontwerp van haar website. Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de creatie van dergelijke gebruikersprofielen.

Lees hieronder tips om je privacy te optimaliseren:

- Incognito-modus: wanneer je niet wilt dat je activiteit, zoals de plaatsen die je zoekt of waar je naartoe gaat, wordt opgeslagen in je Google-account. [Google Maps gebruiken in de incognitomodus - Android - Google Maps Help](#)
- [Vijf tips om uw privacy en uw Google-account te beveiligen - De Standaard](#)

