

# Gegevensbeschermingsbeleid voor het opnemen van telefoongesprekken

De Brusselse Woning hecht grote waarde aan de bescherming van uw privacy en het respect voor uw persoonlijke gegevens.

Het doel van dit beleid is om u op een transparante wijze te informeren over de gegevensverwerking die wordt uitgevoerd in het kader van het opnemen van bepaalde telefoongesprekken wanneer u contact opneemt met De Brusselse Woning of De Brusselse Woning contact met u opneemt.

## 1. Gegevensbeheerder

De ~~persoon~~ die verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens is De Brusselse Woning wiens geregistreerde kantoor zich bevindt op Zaterdagplein 1, 1000 Brussel.

## 2. Voor welke doeleinden verwerken we uw gegevens?

Het doel van gegevensverwerking met betrekking tot het opnemen van telefoongesprekken is:

- De kwaliteit van de telefonische dienstverlening te controleren, door het Kennis te nemen en het opnemen van bepaalde communicaties (hoofddoel);
- zorgen voor adequaat beheer van moeilijke oproepen Onder meer via een evaluatie achteraf van de geboden antwoorden en de behandelin
- na te gaan of de interne standaarden en procedures voor het afhandelen van gesprekken worden nageleefd en verbeterpunten voor de dienstverlening te identificeren (processen, scripts, organisatie);
- de opleiding en begeleiding van medewerkers te ondersteunen in rechtstreeks verband met de kwaliteitscontrole van de dienstverlening

## 3. Welke persoonsgegevens verwerken we en op welke grondslag?

Om de hierboven beschreven doelen te bereiken, verwerkt De Brusselse Woning alleen de gegevens die strikt noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de telefoondienst te controleren, in overeenstemming met de principes van minimalisatie en beperkte bewaartermijn volgens de AVG.

In deze context kunnen de volgende categorieën gegevens tijdens gesprekken worden verwerkt (en, indien van toepassing, via hun opname):

- Identificatiegegevens die tijdens het gesprek worden verstrekt (bijv. achternaam, voornaam, functie/organisatie).
- Contactgegevens (bijv. het gebruikte telefoonnummer, e-mailadres indien vermeld).
- Gegevens die betrekking hebben Tot u vraag en/of dossier (bijvoorbeeld informatie die nodig is om een verzoek op te volgen, een technische interventie, een afspraak, een huur- of administratief dossier), voor zover u dit telefonisch communiceert,

- Audio-opname van het gesprek
- Oproepmetadata (bijv. datum en tijd, duur, Gebelde dienst/nummer, agent of extensie-ID, Identificatie van het agent of toestel)

Het communiceren van bepaalde informatie tijdens het gesprek kan noodzakelijk zijn om De Brusselse Woning uw verzoek te begrijpen, u opnieuw te contacteren en/of (iii) uw dossier correct te verwerken. Als u ervoor kiest deze informatie niet te verstrekken, kan De Brusselse Woning uw aanvraag mogelijk niet verwerken.

De Brusselse Woning geniet van de zogenaamde "callcenter"-uitzondering zoals voorzien in artikel 10/1, § 2, van de Wet van 30 juli 2018 inzake de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens ("Belgische Wet op de Gegevensbescherming"). Oproepopname is toegestaan om de kwaliteit van de dienst te monitoren, zonder dat de toestemming van de betrokken Persoon vereist is.

De Brusselse Woning baseert de gegevensverwerking op het rechtmatig belang (artikel 6, § 1, f) van de AVG). Dit gerechtvaardigde

belang ligt in de noodzaak om de kwaliteit van de diensten te controleren om de juiste afhandeling van moeilijke gesprekken te waarborgen, -naleving van interne standaarden en het identificeren van verbeterpunten van de dienst.

Sommige informatie kan ook worden verstrekt door derden die deelnemen aan het gesprek of contact opnemen met De Brusselse Woning (bijvoorbeeld een vertegenwoordiger/gemachtigde, een leverancier, een autoriteit of een publieke dienst). In dat geval kan deze informatie worden opgenomen in de inhoud van het gesprek, en dus mogelijk in de opname indien het gesprek wordt opgenomen.

De Brusselse Woning streeft er niet naar om specifieke categorieën gegevens te verzamelen of te verwerken (raciale/etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze/filosofische overtuigingen, vakbondslidmaatschap, genetische/biometrische gegevens, gezondheidsgegevens, seksleven of seksuele geaardheid). De Brusselse Woning nodigt u uit deze informatie niet Mee te delen tijdens de gesprekken.

### 3.1. Ontvangers van uw persoonlijke gegevens en garantie in geval van overdracht naar derde landen

Oproepopnames en bijbehorende gegevens worden **vertrouwelijk** behandeld. Toegang is strikt beperkt tot alleen degenen die het nodig hebben in het kader van hun functie.

#### Onderaannemers (dienstverleners)

Opnames en/of verkeersgegevens kunnen, waar van toepassing, worden verwerkt door dienstverleners die als verwerkers optreden, waaronder:

- de leverancier van de telefonieoplossing;
- de IT-dienstverlener die verantwoordelijk is voor de administratie, de technische ondersteuning, onderhoud en beveiliging van informatiesystemen;
- In voorkomend geval, elke dienstverlener die specifiek verantwoordelijk is voor de beveiligde opslag of back-up van de telefooninfrastructuur, in de strict noodzakelijke mate

De Brusselse Woning zorgt ervoor dat haar onderaannemers voldoende garanties bieden en omkadert voor deze gegevensverwerkingen door een verwerkerovereenkomst in overeenstemming met artikel 28 van de AVG.

### Externe ontvangers

In principe worden de opnames niet aan derden gecommuniceerd. Bepaalde gegevens kunnen echter indien nodig worden gecommuniceerd:

- aan adviseurs (advocaten) of verzekeraars in het geval van een geschil of het beheer van een betwistdossier;
- aan de bevoegde autoriteiten of rechtbanken in de context van een procedure.

### Overplaatsingen buiten de EER

De Brusselse Woning draagt uw gegevens niet over buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij een dienstverlener zo'n overdracht toepast. In dit geval zorgt De Brusselse Woning ervoor dat er een gegevensbeschermingsmechanisme is in overeenstemming met de AVG (bijvoorbeeld een beslissing over adequaatheid of passende waarborgen zoals standaard contractuele clausules), en dat effectieve garanties worden gegeven aan de betrokkenen.

## 3.2. Bewaartermijn van uw gegevens bewaren

Oproepopnames (audiobestanden) evenals gegevens die bij het gesprek horen (bijv. datum/tijd, duur, oproep-/belnummer, agent/lijn-ID, technische informatie met betrekking tot de verwerking) worden maximaal 30 dagen vanaf de datum van het gesprek opgeslagen en vervolgens automatisch verwijderd.

Deze periode is afgestemd op de specifieke regel die geldt voor de controle van de kwaliteit van de dienstverlening in callcenters, die bepaalt dat deze gegevens maximaal één maand mogen worden bewaard.

Wat betreft de gegevens die verband houden met uw aanvraag en/of dossier past De Brusselse Woning Het beginsel van opslagbeperking toe de gegevens worden alleen bewaard voor de periode die nodig is voor de nagestreefde doeleinden.

## 3.3. Uw rechten

De Brusselse Woning Verbindt het zich uitoefenen van uw rechten te vergemakkelijken in overeenstemming met de AVG.

Overzicht van de rechten :

1. **Recht op inzage** u kunt Brusselse Woning vragen of het gegevens over u heeft, informatie verkrijgen over de kenmerken van de uitgevoerde gegevensverwerking en ook een kopie van deze gegevens.
2. **Recht op correctie:** u kunt verzoeken om correctie van fouten in de gegevens die De Brusselse Woning over u heeft.
3. **Recht op verwijdering/ Recht om vergeten te worden:** het recht om vergeten te worden maakt het mogelijk om persoonlijke gegevens te wissen wanneer:
  - a. Persoonsgegevens zijn niet langer nodig in relatie tot de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld;

- b. U besluit uw toestemming in te trekken;
  - c. U maakt bezwaar tegen de verwerking van uw gegevens;
  - d. De gegevens zijn onwettig verwerkt;
  - e. Hun verwijdering is noodzakelijk om aan een wettelijke verplichting te voldoen;
  - f. Hun verwijdering is verplicht om naleving van de toepasselijke wetgeving te waarborgen.
4. **Recht op beperking van verwerking:** U kunt verzoeken om de verwerking van gegevens te beperken wanneer:
  - a. U betwist de juistheid van uw persoonlijke gegevens;
  - b. De Brusselse Woning heeft uw persoonlijke gegevens niet langer nodig voor de verwerking;
  - c. U maakt bezwaar tegen de verwerking van gegevens op Gegronde redenen.
5. **Recht op gegevens overdraagbaarheid:** Waar van toepassing kunt u verzoeken om de overdraagbaarheid van uw persoonlijke gegevens die aan De Brusselse Woning zijn doorgegeven, in een gestructureerd, Gangbaar en door een machine machineleesbaar formaat. U heeft het recht uw persoonlijke gegevens zonder belemmering van de De Brusselse Woning aan een andere gegevensbeheerder over te dragen wanneer:
  - a. De verwerking van uw gegevens is gebaseerd op uw toestemming of op een bestaande contractuele relatie; en
  - b. De verwerking wordt uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde middelen.

U heeft ook het recht om rechtstreekse overdracht van uw gegevens aan een derde partij naar uw keuze te verkrijgen (waar technisch mogelijk).
6. **Recht op bezwaar:** U heeft het recht om bezwaar te maken (recht op "terugtrekking") tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (in het bijzonder profilering of commerciële communicatie).
7. **Recht op intrekking van toestemming:** Wanneer wij uw persoonlijke gegevens verwerken op basis van uw toestemming, kunt u uw toestemming op elk moment intrekken.
8. **Recht om niet onderworpen te zijn aan geautomatiseerde besluitvorming:** U heeft het recht om niet onderworpen te zijn aan een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, inclusief profilering, wat juridische gevolgen heeft voor u of u op vergelijkbare wijze aanzienlijk raakt.
9. **Recht om een klacht in te dienen:** Indien u niet tevreden bent met onze reactie en/of u denkt dat wij een van onze wettelijke en/of contractuele verplichtingen schenden, heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) per e-mail op het adres: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) of per post op het adres: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.

## 4. Neem contact met ons op

Als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, neem dan contact op met de Data Protection Officer:

- Of per e-mail naar [dpo@lbw.brussels](mailto:dpo@lbw.brussels).
- Of per post ter aandacht van de Gegevensbeschermingsfunctionaris op het volgende adres: Zaterdagplein 1, 1000 Brussel.