

# Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen vzw – Privacyverklaring

## 1. Wie zijn wij?

**SVKA** huurt in de stad Antwerpen zo veel mogelijk betaalbare, goede woningen en verhuurt deze door aan maatschappelijk kwetsbare mensen. Wij begeleiden huurders om hun zelfredzaamheid in functie van het wonen te versterken. Wij werken samen met diverse partners aan structurele oplossingen voor de hoge woonneed.

Deze Privacyverklaring is van toepassing op de volgende partijen:

- Iedere gebruiker van de website ([www.svka.be](http://www.svka.be)) en al haar sub-sites (hierna "Website") aangeboden door **Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen vzw** met maatschappelijke zetel te **Langstraat 102, 2140 Borgerhout** (hierna "wij" of "ons" of "**SVKA**", met ondernemingsnummer **0442 478 465**. **SVKA** is eigenaar en beheerder van de Website.

## 2. Waarom hebben wij een privacyverklaring?

Door de aard van onze organisatie moeten we veel persoonsgegevens verwerken. We willen ervoor zorgen dat uw gegevens beschermd zijn en we ze alleen gebruiken waar nodig. Daarom respecteren wij de hoogste privacynormen, inclusief de privacywet General Data Protection Regulation (GDPR) of in het Nederlands de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die sinds 25 mei 2018 geldt.

Deze privacyverklaring geldt voor alle informatie over u waarover wij beschikken. Deze informatie verzamelen wij bij andere overheidsinstellingen, bij u, via invulformulieren (eventueel via onze website) of tijdens een gesprek met onze medewerkers.

Belangrijk: contacteert u ons via een ander digitaal medium (zoals Facebook of Twitter), dan heeft de privacyverklaring van die websites voorrang op onze privacyverklaring bij tegenstrijdigheden.

## 3. Hoe kan u ons bereiken?

Voor vragen, opmerkingen of andere acties over onze Privacyverklaring kan u de hoofdzetel van **SVKA** contacteren via:

- Telefoon: **03 270 03 00**
- E-mail: **privacy@svka.be**
- Adres: **Langstraat 102, 2140 Borgerhout**
- Website: **www.svka.be**

## 4. Welke informatie verzamelen we?

Website:

- Identificatie gegevens

## 5. Van waar verzamelen we u informatie?

Website:

- Contactformulier
- Klachtenformulier

## 6. De geldige rechtsgrond voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens

- Om uw persoonlijke gegevens te verwerken, vragen wij u, als toekomstige of huidige klant van **SVKA**, om uw toestemming. Bijvoorbeeld de verwerking van de gegevens die u aan ons verstrekt door het contactformulier op onze Website in te vullen, is gebaseerd op uw toestemming.

## 7. Waarvoor gebruiken we uw persoonlijke gegevens?

We behandelen uw gegevens voor verschillende doeleinden:

- Uw contactgegevens en andere informatie die u ons verstrekt via formulieren op onze website:
  - Het contactformulier – om een afspraak te maken en uw vragen te beantwoorden;
  - Het klachtenformulier – om uw klacht te behandelen;

## 8. Hoe lang houden we uw data bij?

Persoonsgegevens die verzameld worden op onze website zullen enkel worden bijgehouden voor zover het noodzakelijk is om contact met u op te nemen/u vraag te beantwoorden / uw klacht te behandelen.

## 9. Wie heeft toegang tot uw data?

**SVKA** zal uitsluitend toegang hebben tot de gegevens die verzameld worden via deze website. Deze gegevens zullen nooit worden doorgestuurd naar andere partijen.

## 10. Wat zijn uw rechten

De GDPR voorziet voor u een aantal rechten die, binnen bepaalde voorwaarden, kunnen worden ingeroepen. Hieronder vindt u een opsomming hiervan met een korte toelichting. Zoals reeds hierboven aangegeven kunnen deze rechten worden ingeroepen via:

- Telefoon: **03 270 03 00**
- E-mail: **privacy@svka.be**
- Adres: **Langstraat 102, 2140 Borgerhout**
- Website: **www.svka.be**

### 10.1. Recht van inzage

Wij moeten u informeren over wat er met uw gegevens gebeurt en dat we uw rechten moeten beschrijven. Ook moeten we u een kopie van uw persoonlijke gegevens bezorgen als u ons dit vraagt. Een kopie kunt u vragen via telefoon, e-mail of per brief. Opgelet: alleen een eerste kopie is gratis.

Bij uw aanvraag moeten wij uw identiteit verifiëren. Daarom vragen wij u dan een bewijs van uw identiteit. Twijfelen wij over uw identiteit, dan zullen wij u pas de documenten sturen nadat wij uw identiteit hebben kunnen bevestigen. We zullen u de documenten via e-mail sturen als u hiermee akkoord bent; zo niet, sturen wij u de documenten per post toe.

Bepaalde documenten kunnen persoonlijke gegevens van andere personen bevatten die dezelfde bescherming genieten als u. We moeten daarom bepaalde documenten anonimiseren, wat enige tijd kan duren. We zullen u altijd informeren als we niet binnen een maand uw aanvraag kunnen beantwoorden.

## 10.2. Recht op verbetering

Als we onjuiste of onvolledige gegevens hebben, zullen we dit op uw vraag aanpassen. Denken we zelf dat uw gegevens niet langer up-to-date zijn, dan kunnen we u contacteren om dit te verifiëren. Mogelijk moet u hiervoor naar ons kantoor komen om uw identiteitskaart te laten lezen.

## 10.3. Recht om te worden vergeten

U heeft het recht om uw gegevens te laten wissen. Wanneer u aan een van de onderstaande criteria voldoet, zullen we uw gegevens verwijderen. Uw e-mailadres en/ of telefoonnummer en/ of adres en/ of naam zal op een blacklist bewaard worden zodat ons systeem zal herkennen dat u niet langer wenst gecontacteerd te worden.

Wanneer kunnen wij uw gegevens verwijderen?

- We verwerken uw gegevens niet meer voor het oorspronkelijke doel of hebben deze niet langer nodig.
- U trekt uw toestemming voor verwerking in; deze verwerking was uitsluitend op uw toestemming gebaseerd.
- U hebt uw recht op bezwaar ingeroepen (zie 10.7).
- Uw gegevens zijn onrechtmatig verwerkt.
- Er is een wettelijke verplichting om de gegevens te verwijderen.
- Uw gegevens zijn verzameld voor het aanbieden van diensten van de informatiemaatschappij.

Mogelijk kunnen we uw gegevens om een specifieke reden niet verwijderen. We informeren u hierover. Deze redenen zijn:

- een wettelijke verplichting of voor het algemeen belang
- voor archivering, onderzoek of statistieken volgens artikel 89 van de AVG
- voor juridische claims
- de volksgezondheid
- het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie primeert

## 10.4. Recht op beperking van verwerking

U kunt altijd de verwerking van uw gegevens beperken. We zullen de verwerking stopzetten in de volgende situaties:

- We hebben onjuiste gegevens. We verwerken uw gegevens opnieuw nadat we uw gegevens controleerden en eventueel corrigeerden.

- Onze verwerking wordt als onwettig beschouwd en u wilt deze verwerking beperken.
- We hebben uw gegevens niet langer nodig, maar houden ze bij voor uw juridische claims. Heeft u ze niet meer nodig voor de juridische claims, dan verwijderen we uw gegevens.
- U maakt bezwaar tegen verwerking (zie 10.7). We stoppen hiermee totdat de vraag opgelost is.

Is de beperking van verwerking niet langer relevant, dan informeren wij u waarom we de beperking stoppen. Om opnieuw uw persoonlijke gegevens te verwerken, controleren we de juistheid ervan of de juridische gronden voor de verwerking ervan.

## 10.5. Recht op kennisgeving

Als u zich beroept op de bovengenoemde rechten (met uitzondering van het recht op inzage), dan informeren wij ook elke ontvanger van deze persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld andere organisaties) hierover. We doen dit niet als dit onmogelijk blijkt of onevenredige inspanningen vraagt. Wij informeren u ook over deze ontvangers als u dit vraagt.

## 10.6. Recht op data-portabiliteit

Wij verzenden u of een andere controller (als dit technisch mogelijk is) alle gegevens in een leesbaar formaat als u dit vraagt.

Dit gaat over gegevens:

- die u ons bezorgde
- die we verwerken op basis van uw toestemming of op basis van contractuele voorwaarden
- die we verwerken via geautomatiseerde middelen

## 10.7. Recht op bezwaar

U kunt bezwaar aantekenen als we gegevens verwerken voor een gerechtvaardigd belang of voor een taak van algemeen belang. We zullen uw bezwaar onderzoeken en u informeren over de resultaten. We kunnen uw persoonlijke gegevens alleen blijven verwerken als er juridische redenen zijn voor de verwerking.

Heeft u bezwaar tegen direct marketing, dan sturen wij u geen direct marketing meer zodra wij uw vraag ontvangen.

## 11. Kunt u uw toestemming intrekken?

Ja, u kunt op elk moment uw toestemming voor het verwerken van uw gegevens intrekken.

Maar, wij blijven uw gegevens wel verwerken als er hiervoor een wettelijke of contractuele reden is. Ook mag u uw toestemming niet intrekken om contractuele verplichtingen te omzeilen. Als u uw toestemming intrekt, werkt deze alleen voor de toekomst. Eerdere verwerking wordt als legaal beschouwd.

U kan uw toestemming intrekken door ons te contacteren via:

- Telefoon: **03 270 03 00**
- E-mail: **privacy@svka.be**
- Adres: **Langstraat 102, 2140 Borgerhout**

- Website: [www.svka.be](http://www.svka.be)

## 12. Hoe kunt u een klacht indienen?

Wij proberen uw vraag optimaal te behandelen. Lukt dit niet, dan kunt u altijd een klacht indienen bij de Vlaamse Toezichtcommissie. Dit kan via <https://overheid.vlaanderen.be/digitale-overheid/vlaamse-toezichtcommissie/klachtenprocedure>.

## 13. Waarom verplichten wij u om bepaalde velden in te vullen alvorens u een verzoek kunt indienen?

Zo kunnen wij uw vraag snel en eenvoudig beantwoorden. Alle andere informatie die u geeft is facultatief. Indien uw de verplichte velden niet of incorrect invult, kan uw vraag mogelijk niet (volledig) beantwoord worden.

## 14. Wijzigingen in ons beleid

Deze privacyverklaring vervangt alle voorgaande versies en geldt vanaf **27/05/2019**. We hebben het recht om deze verklaring op elk moment te wijzigen en/of bij te werken. Wij informeren u over elke wijziging die een impact heeft op uw situatie (niet over kleine wijzigingen).