



Privacyverklaring Lumi

Lumi (Holebifoon vzw) is een initiatief van çavaria vzw. Çavaria vzw is de Vlaamse belangenverdediger van LGBTI+-mensen en koepel van LGBTI+-organisaties..

Lumi (Holebifoon vzw) respecteert de nationale en Europese privacywetgeving bij de verwerking van je persoonsgegevens. In deze verklaring lees je hoe we je persoonsgegevens verzamelen, verwerken en gebruiken.

Wie verwerkt je persoonsgegevens?

Lumi (Holebifoon vzw) is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens die in deze verklaring worden omschreven en toegelicht. In deze privacyverklaring gebruiken we het persoonlijk voornaamwoord 'we' om te verwijzen naar Lumi (Holebifoon vzw).

Wanneer verzamelen en verwerken we je persoonsgegevens?

We verwerken je persoonsgegevens wanneer je beroep doet op de dienstverlening (chat, e-mail, telefoon) van Lumi of wanneer je de website van Lumi bezoekt.

Welke persoonsgegevens bewaren we en hoelang, waarvoor en op welke grondslag houden we deze bij?

Alle informatie die je ons tijdens het gesprek toevertrouwt, gebeurt op basis van jouw toestemming. Wanneer je telefoneert, chat of e-mailt met Lumi hoeft je je identiteit niet kenbaar te maken, je kan gebruik maken van een nickname (pseudonaam).

Wanneer je telefoneert naar Lumi, zien en verwerken we je telefoonnummer niet. Daarnaast worden oproepen naar Lumi ook niet vermeld op je telefoonfactuur.

Als je chat met Lumi, gebruiken we een cookie om de chatsessie gedurende vijf minuten open te houden, zodat bij onderbreking van jouw verbinding je niet opnieuw moet beginnen. We kunnen het ook gebruiken om kwaadwillige oproepen mee te bestrijden. Na afloop van je chatgesprek bewaren we maximaal 3 maanden een afschrift van je gesprek. Deze afschriften zijn enkel toegankelijk voor de coördinatoren van Lumi. Na anonimisering kunnen chatgesprekken gebruikt worden in functie van feedback aan of opleiding van vrijwilligers. In dat geval worden eventuele data, nicknames, locatie, leeftijden of andere identificeerbare persoonsgegevens aangepast of verwijderd.



Wanneer je mailt naar vragen@lumi.be ziet de hulpverlener je e-mailadres als afzender verschijnen. We bewaren e-mails ook maximaal 3 maanden om voldoende tijd te voorzien om hulpvragen op te volgen, te verwerken en te beantwoorden. Ook e-mailgesprekken kunnen na anonimisering gebruikt worden in functie van feedback aan of opleiding van vrijwilligers.

Over je gesprek via e-mail, chat of telefoon houden we beperkte gegevens bij. Die gespreksregistratie is strikt anoniem. Dat betekent dat er geen namen, IP-adressen, cookies vermeldt worden of te achterhalen zijn. We verwerken er de thema's waarover je praatte en optioneel je leeftijd, genderidentiteit en seksuele oriëntatie. Je bent niet verplicht om ons deze optionele gegevens mee te delen. De geanonimiseerde gegevens worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Ze worden ook gebruikt om onze gesprekken te analyseren in functie van onze jaarverslagen.

Onze website gebruikt cookies. Aan de hand van cookies krijgen we informatie over het aantal bezoeken aan de website, de datum en tijd van de bezoeken, de websites waarnaar wordt doorgeklikt, enzovoort. Cookies bevatten geen persoonlijk identificeerbare informatie. Het is dus niet mogelijk een persoon te identificeren aan de hand van hun cookie-gegevens. We verkrijgen er wel informatie over het surfgedrag van onze websitebezoekers mee. Zo kunnen we de gebruikerservaring van onze bezoekers verbeteren. De gegevens over je surfgedrag worden gebruikt om anonieme statistieken op te maken en om de kwaliteit van de website te verbeteren. Indien je geen cookie wenst, kan je dat via je browser weigeren.

Delen we je persoonsgegevens mee aan anderen?

We tonen je – indien gewenst – de weg naar de gepaste hulpverlening. Hiervoor delen we je persoonsgegevens niet mee aan anderen, tenzij je dat zelf wilt.

Wanneer jij ons vertelt dat je andere mensen in gevaar zal brengen, zijn we verplicht om dat te melden. In die situatie geven we de noodzakelijk persoonsgegevens door aan de bevoegde instantie. Wanneer je jezelf maar geen andere mensen in gevaar brengt, zijn we niet verplicht om te melden. We grijpen dan enkel in als jij dat wil.

Beroepsgeheim beschermt je gegevens

Het beroepsgeheim zorgt ervoor dat hulpverleners verplicht zijn alle verkregen informatie in hun beroep geheim te houden. Dat geldt ook voor onze vrijwilligers. Een hulpverlener mag informatie wel delen met collega's, volgens het gedeeld beroepsgeheim. Enkel wanneer er ernstige vermoedens zijn dat iemand in de toekomst in gevaar is, kan informatie overgemaakt worden aan de bevoegde instanties.



Welke rechten heb je in verband met je privacy?

De privacywetgeving verleent je rechten met betrekking tot je persoonsgegevens. Zo heb je het recht om geïnformeerd te zijn over de verwerking van je persoonsgegevens. Deze privacyverklaring informeert je hierover. We staan erop om zeer duidelijk en open te zijn over hoe we met je hulpvraag en je persoonsgegevens aan de slag gaan.

De gesprekken vinden plaats op basis van jouw toestemming, als je besluit je toestemming in te trekken, stoppen de gesprekken onmiddellijk, dit doet geen afbreuk aan de verwerking die plaats vond vóór jouw intrekking.

Daarnaast verleent de privacywetgeving je ook het recht op inzage, correctie, gegevenswissing, beperking en overdraagbaarheid. We kunnen je niet op unieke wijze identificeren, daarom is het niet mogelijk om deze rechten met betrekking tot je persoonsgegevens te verlenen. Echter wanneer je e-mailt, kan je zelf een afschrift van het e-mailgesprek bewaren.

Wanneer je vindt dat we je rechten met betrekking tot je persoonsgegevens niet of niet op de juiste wijze respecteren, kan je steeds met je klacht terecht bij privacy@lumi.be.

Hoe worden jouw persoonsgegevens beveiligd?

We dragen de verantwoordelijkheid om je persoonsgegevens op gepaste wijze te beveiligen. Daarmee willen we voorkomen dat deze gegevens verloren gaan, misbruikt worden of voor onbevoegde personen toegankelijk zijn, bekend gemaakt worden, gewijzigd of vernietigd worden.

Daarvoor nemen we verschillende maatregelen:

- door beperkte toegang te verlenen tot plaatsen waar de gegevens worden opgeslagen (zoals gebouwen en computers) en die toegang op te volgen;
- door technische hulpmiddelen zoals wachtwoorden en verificatie;
- door enkel toegang tot noodzakelijke informatie toe te staan;
- door de toegang tot persoonsgegevens te beperken tot de medewerkers van Lumi (Holebifoon vzw) en de teamcoördinator Welzijn werkzaam bij çavaria vzw, die de gegevens verwerken voor de evaluatie en kwaliteitsbevordering van het project.

Algemene informatie

Je vindt steeds de meest recente versie van deze privacyverklaring op de website. Voor het uitoefenen van je rechten, bij vragen over de inhoud van deze verklaring of bij vragen over de verwerking van je persoonsgegevens, kan je contact opnemen met privacy@lumi.be.