

## PRIVACYVERKLARING

TRØST duurzaam afscheid hecht veel belang aan je privacy en aan de bescherming van je persoonsgegevens. We informeren je graag op een transparante en heldere manier over hoe we jouw gegevens verzamelen, welke gegevens we verwerken, waarom we dat doen, hoe we die gegevens beschermen en hoe jij je rechten kan uitoefenen.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die TRØST duurzaam afscheid verwerkt. Het kan gaan om persoonsgegevens van jou als klant, als bezoeker op onze websites, als sollicitant, als leverancier enzovoort.

### Wie zijn we?

TRØST duurzaam afscheid is een uitvaartonderneming ingeschreven bij de KBO met nummer BE 0859.368.926.

eigenaar: Vanessa Boel  
adres: Pieter Jozef Nauwelaertsstraat 25, 2600 Berchem, België  
telefoon: +32 (0)497 53 14 48  
e-mail: [trost@duurzaamafscheid.be](mailto:trost@duurzaamafscheid.be)  
website: [www.duurzaamafscheid.be](http://www.duurzaamafscheid.be)

### Wat zijn persoonsgegevens? Wat houdt de verwerking ervan in?

Een persoonsgegeven is elke informatie over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon. Zonder onderscheid tussen vertrouwelijke en publiek toegankelijke en tussen professionele en niet-professionele informatie. Bijvoorbeeld: een naam, een postadres, een telefoonnummer, locatiegegevens, een nummerplaat, een foto, een nummer van de sociale zekerheid, een intern registratienummer, een online gebruikersnaam (zoals een IP-adres), een klankopname ... Gegevens van overleden personen en ongeborenen vallen niet onder de geldende wetgeving. Toch gaat TRØST duurzaam afscheid even zorgvuldig en vertrouwelijk met deze gegevens om. Onder verwerking van persoonsgegevens wordt elke bewerking of elk geheel van bewerkingen van persoonsgegevens verstaan. Die bewerkingen zijn bijzonder gevarieerd en hebben onder meer betrekking op: verzamelen, opslaan, bewaren, structureren, organiseren, opnemen en afleiden, gebruiken, raadplegen, consulteren, bekijken, updaten, actualiseren, wijzigen, combineren, linken, transfereren, delen, mailen, verzenden, doorgeven, archiveren, wissen, verwijderen ...

### Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

TRØST duurzaam afscheid is overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – ook gekend als GDPR-wetgeving – verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

TRØST duurzaam afscheid vindt het heel belangrijk om zorgvuldig om te springen met persoonsgegevens, zowel van klanten, websitebezoekers als dienstverleners. TRØST duurzaam afscheid verwerkt persoonsgegevens nauwkeurig, vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

## **Doelen: waarom heeft TRØST duurzaam afscheid persoonsgegevens nodig en welke verzamelen we?**

TRØST duurzaam afscheid verzamelt en verwerkt jouw persoonsgegevens voor diverse doelen en op basis van verschillende rechtvaardigingsgronden. We verwerken per doel alleen die persoonsgegevens die relevant zijn.

Dit zijn onze mogelijke doelen:

- jou kunnen identificeren, contact met je opnemen, je adviseren, je informatie toesturen
- beoordelen of en onder welke voorwaarden een overeenkomst kan worden afgesloten
- diensten verlenen die samenhangen met een overlijden of/en een rouwtraject
- het vergroten van ons klantenbestand en het beheer van onze klantenrelaties
- de toepasselijke wetgeving kunnen naleven (boekhouding, fiscale verplichting ...)
- de noodzakelijke controles kunnen uitvoeren (opsporing van fraude, witwaspraktijken voorkomen ...)
- anticiperen op klachten en complimenten
- analyse om het aanbod van Trøst duurzaam afscheid nog beter af te stemmen op de noden van klanten
- optimaliseren van onze websites
- kwaliteitsmonitoring, onder andere door telefoon- en chatgesprekken te bewaren
- geleverde goederen of/en diensten kunnen factureren en betalen
- eventuele andere werkzaamheden bij de uitvoering van de overeenkomst
- het bijhouden van gegevens in het kader van tewerkstelling, curriculum vitae en eventuele assessment, voor het aanleggen van een wervingsreserve

## **Website en e-mail**

Bij het bezoeken van de website worden het gebruikte IP-adres, het besturingssysteem en de gebruikte internetbrowser bekendgemaakt. Het IP-adres kan als persoonsgegeven worden ingezet om cyberaanvallen af te weren. Dit is een gerechtvaardigd belang. Op onze website verwerken we de persoonsgegevens die je actief aan ons verstrekt per e-mail, bijvoorbeeld je naam, telefoonnummer en e-mailadres. Hiermee geef je ons toestemming om contact met je op te nemen over het onderwerp van je e-mail.

## **Vraag of opmerking via contactformulier**

Om een antwoord te kunnen geven op je vraag of opmerking hebben we je naam en e-mailadres nodig. We bewaren je gegevens enkel en net zo lang om de vraag die je stelde te beantwoorden of om gevolg te geven aan je opmerking of compliment.

## **Inschrijving nieuwsbrief**

Wanneer je de nieuwsbrief van TRØST duurzaam afscheid wil ontvangen hebben we je naam en je e-mailadres nodig. Die gegevens gebruiken we enkel en alleen om de gevraagde nieuwsbrief toe te sturen. Wil je die niet langer ontvangen? Dan kan je uitschrijven via de link in de nieuwsbrief zelf.

## Infomomenten en voorafgesprekken

TRØST duurzaam afscheid informeert je over haar dienstverlening op infomomenten en in voorgesprekken. Hiervoor hebben we persoonsgegevens nodig zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mail ... Deze gegevens leggen wij enkel vast na jouw expliciete toestemming.

## Afscheid en uitvaart

TRØST duurzaam afscheid verwerkt ook persoonsgegevens wanneer je gebruikmaakt van onze diensten voor een afscheid of uitvaart. We hebben persoonsgegevens van de overledene nodig: naam, voornaam, adres, postcode, plaats, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, overlijdensdatum, tijdstip, overlijdensplaats, burgerlijke staat, trouwboekje ... Dit voor de aangifte van het overlijden bij de gemeente, de aanvraag voor toelating tot begraving of crematie, het boeken van een crematieslot ... Verder kunnen we vragen naar de documenten van de uitvaartverzekering, naar relevante medische gegevens van de overledene en of iemand wel of geen geloof belijdt.

Van de opdrachtgever en directe naasten hebben we hun naam, adres, postcode, plaats, telefoonnummer, e-mailadres en de relatie tot de overledene nodig. Om de aangifte van overlijden te kunnen doen. En voor het sturen van de factuur.

Voor een uitvaart wordt een dossier opgemaakt waarin naast de persoonlijke gegevens ook andere informatie staat.

Dit gebeurt deels schriftelijk en digitaal. Zo'n uitvaardossier bevat informatie over het verloop van de uitvaart, het draaiboek, de kostenraming, foto's, muziek, de rouwkaart en -advertentie, opdrachtformulieren, e-mails. Deze dossiers worden na de overeenkomst zorgvuldig bewaard ter referentie.

## Telefoon- en chatgesprekken

Zakelijke telefoon- en chatgesprekken kunnen door ons bewaard worden maar niet langer dan nodig voor de zorgvuldige naleving van de wet- en regelgeving. Daarna vernietigen we die gegevens.

### Belangrijk om te weten

- Als wij je gesprek bewaren dan vertellen wij je dit bij het begin van het gesprek.
- Wij gaan integer en zorgvuldig om met bewaarde gespreksbestanden.
- Wij gebruiken de gesprekken niet voor andere doelen dan de hierboven genoemde.
- De bestanden worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit verplicht is op grond van wet- en regelgeving.

## Volgen van een vorming, workshop, lezing of studiedag

Als je een vorming, workshop, lezing of studiedag georganiseerd door TRØST duurzaam afscheid volgt dan verwerken wij in principe jouw volledige naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. We hebben deze gegevens nodig voor de organisatie en opvolging. We leggen de gegevens vast met jouw expliciete toestemming en gebruiken deze gegevens niet langer dan noodzakelijk.

## Mailings, brieven en uitnodigingen

Als klant ontvang je mogelijk een mailing, brief of uitnodiging met informatie over nieuwe dienstverlening. Het verzenden hiervan zal in het kader van direct marketing gerechtvaardigd zijn.

## **(Potentiële) dienstverleners**

TRØST duurzaam afscheid heeft contact met (potentiële) dienstverleners. We verkrijgen hun persoonsgegevens – bedrijfsnaam en -adres plus de naam, e-mail en het telefoonnummer van de contactpersoon of -personen – rechtmatig. Dit via expliciete toestemming of door de uitvoering van de overeenkomst met de leverancier in kwestie is gesloten. Om betalingen te voldoen aan de leveranciers verstrekken die ons een factuur met daarop de bedrijfsnaam, de adresgegevens, KBO-nummer, btw-nummer en bankgegevens, dit op basis van de overeenkomst en wettelijke verplichtingen die hierrond bestaan.

## **Opname van beeldmateriaal**

Op verzoek van de opdrachtgever kunnen beelden van het afscheid worden gemaakt. Dit beeldmateriaal wordt op een USB-stick overhandigd aan de opdrachtgever. Trøst duurzaam afscheid informeert de opdrachtgever dat de opnames alleen verder mogen gedeeld worden met familie, vrienden en kennissen. De opdrachtgever bepaalt aan wie uit deze beperkte kring zij of hij de beelden verder doorgeeft. Er worden enkel opnames gemaakt met de focus op de voorganger, de lezers en de overledene. Dus niet naar het publiek, om de privacy van de bezoekers optimaal te respecteren.

## **Social media**

Meer informatie over het verzamelen en gebruiken van data door Facebook of Instagram en over je rechten en mogelijkheden om je privacy online te beschermen, vind je in de adviezen van de providers. TRØST duurzaam afscheid is gebonden aan het privacybeleid van deze derden. We raden je daarom aan de betreffende privacyverklaringen door te nemen over het gebruik van jouw persoonsgegevens in deze social media omgevingen.

## **Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van je gegevens?**

Door een formulier op onze website in te vullen, ons een e-mail te sturen of door het volgen van een vorming, workshop, lezing of studiedag geef je ons de machtiging om je gegevens te verwerken voor de hierboven vermelde doelen. Bepaalde van deze verwerkingen maken bovendien deel uit van onze wettelijke opdrachten en de daarmee verbonden verantwoordingsplicht naar overheidsinstanties.

## **Rechten van betrokkenen**

Dit zijn jouw rechten als wij je persoonsgegevens verwerken:

### Recht op informatie

We informeren je via deze privacyverklaring en vragen je waar vereist om je toestemming. De persoonsgegevens worden enkel op jouw eigen initiatief verwerkt.

### Recht op inzage

Je hebt het recht om je gegevens in te kijken en om er een kopie te krijgen, conform hoe wij ze bewaren in onze administratie.

### Recht op bezwaar

Je hebt het recht om je toestemming om je gegevens verder bij te houden of te verwerken in te trekken. Verwerkingen die tot dan gebeurden blijven geldig.[AW1]

### Recht op aanpassen of wissen

Je hebt het recht om je gegevens aan te laten passen, aan te vullen of te corrigeren. Je hebt ook het recht je gegevens te laten wissen, bijvoorbeeld wanneer je je toestemming voor verwerking intrekt, je gegevens niet langer nodig zijn of wanneer de grond voor verwerking is weggevallen.

### Recht op overdraagbaarheid

Je hebt het recht op gegevensoverdraagbaarheid, voor zover de wettelijke voorwaarden hiertoe voldaan zijn. Gegevens kunnen overdragen worden naar een andere leverancier.

Wens je een of meerdere van bovenstaande rechten uit te oefenen? Mail dan naar [trost@duurzaamafscheid.be](mailto:trost@duurzaamafscheid.be).

Je kan ook steeds terecht bij de Belgische privacycommissie als je meer informatie wenst of wanneer je niet akkoord gaat met onze privacypolicy:

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
[contact@gdp-gba.be](mailto:contact@gdp-gba.be)  
Tel.: +32(0)2 274 48 00  
[www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)

### **Termijn: hoelang bewaart TRØST duurzaam afscheid jouw gegevens?**

TRØST duurzaam afscheid bewaart jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doelen waarvoor je persoonsgegevens worden verwerkt.

Ten aanzien van de fiscale bewaarplicht van 7 jaar gaat het om basisgegevens zoals een grootboek, de debiteuren- en crediteurenadministratie, verkoopadministratie en e-mails die betrekking hebben op de dienstverlening.

Als het gaat om potentiële dienstverleners dan verwijderen we de bedrijfsnaam en het adres plus de naam, het telefoonnummer en de e-mail van de contactpersoon als er geen overeenkomst wordt gesloten. Tenzij er toestemming gegeven wordt om in het systeem te worden opgenomen. Deze toestemming wordt bijvoorbeeld verleend door een visitekaartje te overhandigen. Als er wel een overeenkomst wordt gesloten dan bewaren we deze gegevens zolang de overeenkomst standhoudt, rekening houdend met de fiscale bewaarplicht. Die is ook van toepassing op gegevens die in de factuur vermeld staan: naam, adres, bankrekeningnummer, tenaamstelling, KBO-nummer en btw-nummer.

### **Delen van persoonsgegevens met derden**

Wanneer wij jouw gegevens aan een derde verstrekken, zorgen wij er onder andere voor dat je gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Ook komen we overeen dat jouw gegevens worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn. Onder derde partijen verstaat TRØST duurzaam afscheid: overledenenzorg, rouwvervoerder, uitvaartcentra, drukker voor de rouwkaarten/bidprentjes/dankkaarten, crematoria voor verlof tot cremeren en rechthebbende van de as, leveranciers voor kist/wade/urn, kerken voor de uitvaartdienst, begraafplaatsen voor verlof tot begraven en facturatie rechthebbende van het graf, steenkappers, gemeenten voor aangifte van overlijden, verzekeringsmaatschappijen, afscheidlocatie, cateraar, bloemist, Mediahuis in verband met rouwadvertentie, bpost voor het versturen van de rouwkaarten, websitebouwer en hosting, boekhoudprogramma en administratiekantoor/boekhouder, cloud voor het opslaan van persoonsgegevens, Outlook voor het versturen van de mails over de uitvaart, agenda voor het maken van afspraken.

### **TRØST duurzaam afscheid verkoopt of exploiteert persoonsgegevens niet commercieel aan derden**

TRØST duurzaam afscheid zal jouw persoonsgegevens niet verkopen, verhuren, verdelen of op een andere manier commercieel ter beschikking stellen aan derden, behalve zoals beschreven in deze privacyverklaring of tenzij met jouw voorafgaande toestemming.