Privacyverklaring Autisme Chat

De Autisme Chat is een initiatief van Liga Autisme Vlaanderen - het structureel samenwerkingsverband van de vier begeleidingsdiensten voor personen met autisme in Vlaanderen (Het Raster vzw, Tanderuis vzw, Wegwijs - Stijn vzw en vzw Victor – hieronder “begeleidingsdiensten”). Alle medewerkers van de Autisme Chat zijn professionele medewerkers van de begeleidingsdiensten (hieronder “chatmedewerkers”).

Liga Autisme Vlaanderen gebruikt autismechat.sittool.net waarvan de technologie gebaseerd is op de Social Intervention Tool – Live Chat Software (hieronder “SIT”) om vlot bereikbaar en laagdrempelig te zijn voor oproepers met autismegerelateerde vragen of zorgen.

De Autisme Chat 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?

Liga Autisme Vlaanderen 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 Liga Autisme Vlaanderen.

Wanneer verzamelen en verwerken we je persoonsgegevens?

We verwerken je persoonsgegevens wanneer je een chatgesprek begint met de Autisme Chat.

Welke persoonsgegevens bewaren we en hoelang, waarvoor en waarom houden we deze bij?

De Autisme Chat wordt door de Vlaams Overheid gesubsidieerd om een gratis en anoniem chathulpaanbod te voorzien voor personen met autisme en hun netwerk. In functie daarvan verzamelen en verwerken we mogelijk jouw persoonsgegevens.

Alle informatie die je ons tijdens het gesprek toevertrouwt, gebeurt op basis van jouw toestemming. Wanneer je chat met de Autisme Chat hoef je je identiteit niet kenbaar te maken en kan je gebruik maken van een nickname. Je hoeft geen identificatie- noch contactgegevens door te geven.

Voor het gesprek wordt gevraagd of je een kind, jongere of volwassene bent, zodat de medewerkers hun vragen en communicatie gericht kunnen aanpassen. Voor en na het gesprek wordt gevraagd om op een schaalvraag aan te duiden hoe je je op dat moment voelt. Je bent niet verplicht om deze vragen in te vullen.

Als je chat met de Autisme Chat verwerken we je IP-adres en UserAgent (UA) en gebruiken we tevens cookies om de chatsessie gedurende vijf minuten open te houden, zodat bij onderbreking van de verbinding je niet opnieuw moet beginnen en je het chatgesprek dus kan verderzetten met dezelfde medewerker. De chatmedewerkers krijgen uitsluitend een ID-adres – een geanonimiseerd IP-adres - te zien. Enkel de administrators kunnen de werkelijke IP-adressen zien. We gebruiken eveneens cookies om te onthouden dat je de eerste keer dat je kwam chatten al akkoord bent gegaan met deze privacyverklaring, zodat je dit niets steeds opnieuw hoeft aan te vinken.

Op basis van IP-adres, UA en cookies houden we bij hoeveel keer iemand al met de Autisme Chat gechat heeft. Bij veelchatters wordt aan alle chatmedewerkers hiervan melding gemaakt en wordt indien nodig een afspraak gemaakt rond de gepaste aanpak. De administrators van de Autisme Chat hebben de mogelijkheid om alle gesprekken in te kijken en indien nodig actie te ondernemen (vb. individuele afspraken maken of toegang blokkeren bij onecht gebruik van de chat).

We bewaren de inhoud van elk gesprek voor 2 jaar op een beveiligde server in het kader van intervisie, opleiding, onderzoek en statistiek. Daarnaast registeren we je nickname, de aard van het gesprek (vb. informatieve vraag, emotioneel ondersteunend gesprek), het thema waarover je gechat hebt (vb. autisme en identiteit, school, werk en dagbesteding), de evaluatie door de oproeper na het chatgesprek, de evaluatie door de chatmedewerker na het chatgesprek en volgende persoonsgegevens als we hierover beschikken: identiteit van de oproeper (kind/jongere/volwassene met autisme of iemand uit het netwerk van iemand met autisme vb. ouder, brus, partner) en geslacht van de oproeper. We verwerken deze gegevens anoniem om de resultaten van de Autisme Chat in kaart te brengen en/of in het kader van wetenschappelijk onderzoek.

Na het chatgesprek krijg je als oproeper de mogelijkheid om het gesprek te evalueren via een korte vragenlijst. De antwoorden op deze evaluatievragen worden gebruikt in het kader van onderzoek en statistiek. Je bent niet verplicht om deze vragen in te vullen.

Delen we je persoonsgegevens mee aan anderen?

Alle chatmedewerkers kunnen enkel de chatgesprekken inkijken die ze zelf gevoerd hebben, niet die van andere chatmedewerkers op de Autisme Chat. Administrators kunnen alle gesprekken inkijken.

Chatmedewerkers hebben de mogelijkheid om chatgesprekken te bespreken tijdens intervisie- of opleidingsmomenten met de andere chatmedewerkers.

Chatmedewerkers tonen je - indien van toepassing en gewenst - de weg naar gepaste hulpverlening. Hiervoor delen we je persoonsgegevens niet mee aan anderen.

Indien er sprake is van een noodsituatie of er ernstige vermoedens zijn dat iemand in de toekomst in ernstig of levensbedreigend gevaar is, kunnen we daarvan melding maken aan de bevoegde instanties.

Beroepsgeheim beschermt je gegevens

Het beroepsgeheim zorgt ervoor dat hulpverleners verplicht zijn alle verkregen informatie in hun beroep geheim te houden. Een hulpverlener mag informatie wel delen met collega’s, volgens het gedeeld beroepsgeheim. Enkel indien er ernstige vermoedens zijn dat een derde (i.e. niet de oproepers zelf) in de toekomst in gevaar is, kan informatie overgemaakt worden aan de bevoegde instanties.

Meer info over de wetgeving van het beroepsgeheim in België kan je hier lezen: https://www.belgium.be/nl/justitie/privacy/beroepsgeheim

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 duidelijk en open te zijn over hoe we met je hulpvraag en je persoonsgegevens aan de slag gaan.

Elk chatgesprek vindt plaats op basis van jouw toestemming die we je vragen bij de toegang tot de Autisme Chat. Alle informatie die je deelt in het chatgesprek gebeurt op eigen, vrije wil. Als je besluit je toestemming in te trekken, kan je het chatgesprek onmiddellijk stopzetten. Dit doet geen afbreuk aan de verwerking die plaatsvond vóór jouw intrekking.

Daarnaast verleent de privacywetgeving je ook het recht op inzage, correctie, gegevenswissing, beperking en overdraagbaarheid. Omdat wij geen identificatie- noch contactgegevens van je hebben, kunnen wij je niet op unieke wijze identificeren, daarom is het niet mogelijk om deze rechten met betrekking tot je persoonsgegevens te verlenen.

Als je vragen hebt of wanneer je vindt dat we je rechten met betrekking tot je persoonsgegevens niet of niet op de juiste wijze respecteren, kan je steeds terecht bij de functionaris voor gegevensbescherming (hieronder “DPO”) van Liga Autisme Vlaanderen - via dpo@ligaautismevlaanderen.be of Brusselsesteenweg 375, 9090 Melle.

De DPO zal jouw vraag of klacht behandelen en hierover terugkoppelen naar jou en naar ons als organisatie. Zo zorgen we ervoor dat ons privacybeleid nog beter wordt. Ben je van oordeel dat Liga Autisme Vlaanderen je geen afdoend antwoord heeft bezorgd, weet dat je dan nog steeds het recht hebt om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit op het gebied van gegevensbescherming:

- Gegevensbeschermingsautoriteit: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, +32 (0)2 274 48 00, contact@apd-gba.be
- Vlaamse Toezichtcommissie: Koning Albert II-laan 15, Brussel 1210, +32 (0)2 553 50 47, contact@toezichtcommissie.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:

- de gegevens worden bewaard op een beveiligde server van Hetzner, een Duitse vennootschap die handelt conform art. 28.1 Algemene Verordening Gegevensbescherming
- het gebruik van persoonlijke wachtwoorden en tweefactorverificatie voor chatmedewerkers en administrators;
- door de toegang tot persoonsgegevens te beperken tot de chatmedewerkers en de administrators en hen enkel toegang te geven tot noodzakelijke informatie;

- door bestanden of bijlagen die doorgestuurd werden door de oproeper naar de chatmedewerker ten laatste 1 dag na ontvangst te verwijderen uit de map Downloads op het toestel van de chatmedewerker.

Deze privacyverklaring wordt geregeld bijgewerkt om er voor te zorgen dat deze in lijn blijft met de huidige werking. Deze versie werd het meest recent aangepast op 11/08/2026.