

Privacy: visie & beleid

**Hoe gaan we om met persoonsgegevens
van onze klanten**

Uitgangspunten

IV verwerkt persoonsgegevens. We verwerken niet meer gegevens dan nodig. Met de gegevens die we verwerken gaan we vertrouwelijk om. Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt.

We gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze bedoeld zijn en beschermen de gegevens die we vastleggen. Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet aan derden behalve voor zover dat nodig is om ons werk te kunnen doen.

Welke gegevens verwerken we?

We verzamelen persoonsgegevens van klanten en mensen die interesse tonen in onze producten en diensten. Deze gegevens leggen we vast op het moment dat er een overeenkomst wordt afgesloten of op andere momenten dat er contact is.

Gegevens die wij vóór het aangaan van de overeenkomst van u verwerken

- Volledige naam (zowel voor- als achternaam)
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Gegevens die wij bij het aangaan van de overeenkomst van u verwerken

- *Volledige naam*
- *Adres*
- *e-mailadres*
- *Telefoonnummer*
- *Betalingsgegevens en bankrekeningnummer*

Gegevens die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst over u verwerken

- *Volledige naam*
- *Adres*
- *e-mailadres*
- *Telefoonnummer*
- *Betalingsgegevens en bankrekeningnummer*

Met welk doel verwerken we uw gegevens?

Communicatie

Indien u contact met ons opneemt terwijl u (nog) geen overeenkomst met ons heeft gesloten, kunnen wij uw naam, telefoonnummer en e-mailadres verzamelen om met u te communiceren.

Identificatie en uitvoering geven aan de overeenkomst

Bij het aangaan van een overeenkomst verwerken wij uw naam, telefoonnummer en e-mailadres. Deze gegevens worden gebruikt om uw identiteit vast te stellen, met u te communiceren, om een account voor u aan te maken en om uw deelname aan een product te personaliseren.

Uw telefoonnummer en e-mailadres worden gebruikt om met u te communiceren over de overeengekomen dienstverlening, dit in de brede zin van het woord.

Uw betalingsgegevens en bankrekeningnummer worden gebruikt ter verwerking en afhandeling van uw betalingen.

Bescherming gerechtvaardigde belangen

Wij gebruiken uw persoonsgegevens tevens om uw en onze belangen te beschermen: Bijvoorbeeld om fraude tegen te gaan of te onderzoeken. Wij kunnen – ter bestrijding van cybercrime – gegevens van u doorgeven aan derde partijen die zich bezig houden met de bestrijding van cybercrime. Wij doen dat alleen als wij met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van uw persoonsgegevens.

Promotie- en marketingdoeleinden

Wij kunnen uw persoonsgegevens daarnaast gebruiken voor promotie- en marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om u te informeren over een nieuw product dat mogelijk interessant voor u is of om beter op uw wensen te kunnen inspelen. Dit kunnen wij o.a. doen door het versturen van een digitale nieuwsbrief, via direct marketing en/of reclame-uitingen.

Wilt u niet benaderd worden voor commerciële doeleinden? Dan kunt u dit aangeven.

Wij kunnen uw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over u bekend is om onze dienstverlening te verbeteren en om voor u relevante advertenties te tonen. Wij kunnen de gegevens die wij van u hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren. Met behulp van deze analyses kunnen wij de dienstverlening aan u verbeteren. We kunnen de analyses ook gebruiken om inzicht te geven aan onze klanten ten behoeve van benchmarkonderzoek.

Archiefdoeleinden:

Wij verzamelen niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk in het kader van de bovengenoemde doeleinden. Als wij de gegevens niet bewaren voor die doeleinden kunnen wij de gegevens toch nog bewaren voor archiefdoeleinden. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen nog maar bij juridische procedures of voor historische of statistische doeleinden worden gebruikt.

Op basis van welke grondslag verwerken we uw gegevens

We verwerken uw gegevens met name om uitvoering te geven aan de overeenkomst die wij met u hebben gesloten.

Bij het sluiten van een overeenkomst vragen wij u ook toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken.

Daarnaast zien wij het, om redenen zoals hiervoor aangegeven, als ons gerechtvaardigd belang om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken.

Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens

Wij koppelen uw persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld het contractnummer) om communicatie mogelijk te maken. Dat is nodig om ons werk te kunnen doen. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor onze werkzaamheden. Wij publiceren nooit zonder toestemming persoonsgegevens van klanten.

Toegang tot gegevens: Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk, hebben toegang tot uw persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

Geheimhouding: Iedereen die toegang heeft tot uw persoonsgegevens is contractueel gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

Bewaartermijnen: Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor deze nodig zijn. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit doen we alleen voor statistisch of trend onderzoek.

Beveiliging: Wij hebben binnen onze organisatie passende beveiligingsmaatregelen getroffen tegen ongeoorloofde toegang, aanpassing, openbaarmaking of vernietiging van gegevens. Hieronder vallen beveiligingsmaatregelen met betrekking tot het verzamelen, opslaan en verwerken van gegevens, alsook fysieke beveiligingsmaatregelen als bescherming tegen ongeoorloofde toegang tot systemen waarop we persoonsgegevens bewaren.

Hoe lang bewaren we uw gegevens

Bewaartermijnen

We bewaren uw gegevens gedurende de periode waarin wij de gegevens (mogelijk) nodig hebben voor het bereiken van onze verwerkingsdoelen. Zodra bepaalde gegevens niet langer nodig zijn voor het bereiken van onze verwerkingsdoelen, zullen deze gegevens worden vernietigd of geanonimiseerd. Dit voor zover eventuele geldende wettelijke bewaarplichten dit toelaten.

De wet schrijft in bepaalde gevallen namelijk expliciet voor hoe lang we gegevens moeten bewaren. Dit is bijvoorbeeld in de Archiefwet vastgelegd. We houden ons uiteraard aan de wettelijk bepaalde bewaartermijnen. Na het verlopen van een bewaartermijn vernietigen we deze gegevens of anonimiseren wij deze alsnog.

Geanonimiseerde gegevens

Na bovengenoemde termijnen geldt dat uw gegevens vernietigd of geanonimiseerd zullen worden. Geanonimiseerde gegevens zijn niet meer te herleiden naar u, maar is het nog wel mogelijk om op groepsniveau onderzoek te doen naar de resultaten en gegevens zoals die verkregen zijn naar aanleiding van deelname aan de diverse door ons geboden diensten.

Omdat wij het belangrijk vinden om alle mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen, mag u ons ook van tevoren aangeven dat u wilt dat we ook geen geanonimiseerde gegevens van u bewaren. U kunt dit niet achteraf aangeven omdat wij, als de gegevens eenmaal geanonimiseerd zijn, niet meer kunnen achterhalen welke gegevens op u betrekking hadden.

Gegevens delen met andere organisaties

Wij gebruiken de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen. Bijvoorbeeld met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken.

Als een andere partij of instantie werk voor ons verricht, moet deze partij een verwerkersovereenkomst getekend hebben waarin staat waarvoor ze deze gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze er mee om moeten gaan. Verder kunnen

overheidsinstantieoverheidsinstanties of instanties met een wettelijke taak informatie bij ons opvragen die we verplicht zijn om te delen.

Uw privacy rechten

Wij spannen ons in om, wanneer u daar om vraagt:

- a) u te **informer**en over de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- b) u **inzage** te geven in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- c) de persoonsgegevens die wij van u verwerken te **corrigeren** als deze niet correct zijn;
- d) uw persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk te **verwijderen**;
- e) de verwerking van uw persoonsgegevens te **beperken** omdat:
 - de persoonsgegevens onjuist zijn;
 - de verwerking onrechtmatig is;
 - de persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld;
 - u bezwaar maakt tegen de verwerking.
- f) de verwerking **stop te zetten** omdat u bezwaar heeft tegen de verwerking.

Wij zijn niet wettelijk verplicht om aan elk verzoek te voldoen. Wij kunnen uw verzoek weigeren indien:

- a) wij het recht hebben om de verwerking voort te zetten;
- b) u het verzoek op onredelijke manier herhaalt;
- c) de afhandeling van het verzoek buitensporige technische inspanningen vergt;
- d) de privacy van anderen in gevaar zouden worden gebracht;
- e) uw verzoek in praktische zin vrijwel onuitvoerbaar is.

Welke rechten heeft u?

U heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming en het recht op verzet ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Verzoeken tot inzage kunnen via email, de website of schriftelijk bij ons worden ingediend. Wanneer een verzoek tot inzage wordt gedaan krijgt u een volledig overzicht van de verwerkte gegevens, de herkomst van de gegevens, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de gegevens.

Voordat een verzoek tot inzage en verzet in behandeling wordt genomen moet u zich eerst hebben geïdentificeerd. U kunt dit doen door langs te komen en ID kaart of paspoort (het origineel!) te tonen. Het verzoek tot inzage wordt binnen vier weken beantwoord.

Verzoek tot correctie van persoonsgegevens wordt alleen gehonoreerd als de gegevens onjuist zijn, onvolledig zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verzameld of als deze niet ter zake dienend zijn of in strijd met de wet worden verwerkt. Als het correctieverzoek wordt gehonoreerd, dan zullen wij de wijzigingen zo snel mogelijk doorvoeren. Wij zullen een eventuele wijziging ook aan derden doorgeven aan wie deze gegevens in het verleden zijn verstrekt, tenzij deze kennisgeving onmogelijk is of onevenredige inspanning kost. Verwijdering doen we dan zo spoedig mogelijk.

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kunt u in bij de wet geregelde gevallen verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Het verzoek dient via email of schriftelijk en gemotiveerd bij ons te worden ingediend. Wij beslissen binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan

beëindigen we direct de verwerking. We zijn niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door ons wettelijk verplicht is.

Analytische cookies van Google

Via onze website worden analytische cookies van het Amerikaanse bedrijf Google gebruikt. Wij gebruiken de diensten van Google om rapportages te krijgen over hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben met Google een verwerkersovereenkomst gesloten over het gebruik van deze cookies.

Afhandeling verzoek

Indien wij een verzoek in het kader van uw privacy van u ontvangen, zullen wij u vragen om uzelf te identificeren voordat we het verzoek inhoudelijk gaan beantwoorden en afhandelen. Dit om te voorkomen dat iemand zich voordoeft als u en over uw persoonsgegevens komt te beschikken of deze laat wijzigen.

Wij sturen u een antwoord op uw verzoek binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. Deze termijn kan verlengd worden indien uw verzoek complex is. Normaal gesproken zullen wij uw verzoek uiteraard uitvoeren, maar het kan voorkomen dat dit niet mogelijk is. Als wij uw verzoek niet kunnen uitvoeren, zullen wij aan u uitleggen waarom dat is. Dit geldt ook wanneer wij een verlenging van de antwoordtermijn nodig achten.

Als u het niet eens bent met ons antwoord, dan kunt u een klacht indienen bij de bevoegde autoriteit persoonsgegevens van de lidstaat waarin u woont, in Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wet- en regelgeving

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens hebben wij te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Persoonsgegevens

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerd of identificeerbaar persoon. Dus de combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto zijn allemaal persoonsgegevens. Hiernaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens; dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld je BSN nummer, gezondheids- of medische gegevens en de gegevens van kinderen.

Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Wettelijk is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken gebaseerd op de volgende gronden:

- A. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden;
- B. De gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- C. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van ons gerechtvaardigde belang, de met ons verbonden instellingen of ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert;
- D. De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- E. Een Calamiteit (zaak van leven of dood)

Verwerken van persoonsgegevens

Onder het verwerken van persoonsgegevens verstaat de wet: het verzamelen, opslaan, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen enzovoort; kortom, alles wat we doen met persoonsgegevens. Volgens de wet moeten we zo min mogelijk persoonsgegevens verwerken (dataminimalisatie).

Delen van persoonsgegevens buiten de EU

Wij wisselen geen persoonsgegevens uit met dienstverleners en andere partijen in andere landen.

Wijzigingen in dit Privacy statement

Dit Privacy statement kan van tijd tot tijd worden aangepast, om bijvoorbeeld in lijn te brengen met de geldende wet- en regelgeving. Indien dit Privacy statement wordt aangepast, zal dit bekend worden gemaakt.