

Privacy reglement TotalDesk

1. Inleiding

In dit reglement laat TotalDesk zien op welke manier zij dagelijks omgaat met persoonsgegevens en privacy, en wat er wettelijk wel en niet verantwoord is. Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen TotalDesk en haar klanten. Het beschermen van de privacy is complex, en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, de decentralisaties, grote uitdagingen op het terrein van veiligheid en nieuwe Europese wetgeving. Daarom vinden wij het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan, en de privacy waarborgen.

2. Wetgeving en definities

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bouwt voort op de Wbp en zorgt onder andere voor versterking en uitbreiding van de privacyrechten met meer verantwoordelijkheden voor organisaties.

De volgende begrippen worden in de AVG gebruikt (Artikel 4, AVG):

- *Betrokkene*: De persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt.
- *Verwerkingsverantwoordelijk*: De persoon of organisatie die de doelen en middelen van de verwerking vaststelt.
- *Verwerker*: De persoon of organisatie die de persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een andere persoon of organisatie.
- *Persoonsgegevens*: Alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen. Het gaat hierbij niet alleen om vertrouwelijke gegevens, zoals over iemands gezondheid, maar om ieder gegeven dat te herleiden is tot een bepaald persoon (bijvoorbeeld; naam, adres, geboortedatum).
- *Bijzondere persoonsgegevens*: Dit zijn gegevens die gaan over gevoelige onderwerpen, zoals zorggegevens, etnische achtergrond, politieke voorkeuren of het Burgerservicenummer (BSN).
- *Gegevensbeschermingseffectbeoordeling*: Met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling worden de effecten en risico's van de nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. Dit heet ook wel een Privacy Impact Assessment (PIA).
- *Verwerking*: Een verwerking is alles wat je met een persoonsgegeven doet, zoals: vastleggen, bewaren, verzamelen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, en vernietigen.

3. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door alle afdelingen van de organisatie. Oftewel: voor alle verwerkingen die binnen de organisatie plaatsvinden.

4. Verwerkingen (Artikel 4, AVG)

De verwerking van persoonsgegevens is elke handeling of elk geheel van handelingen met persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen. In de AVG valt onder een verwerking:

- Verzamelen, vastleggen en ordenen
- Bewaren, bijwerken en wijzigen
- Opvragen, raadplegen, gebruiken
- Verstrekken door middel van doorzending
- Verspreiding of enige andere vorm van ter beschikkingstellen
- Samenbrengen, met elkaar in verband brengen
- Afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens

Uit deze opsomming blijkt dat alles wat je met een persoonsgegeven doet een verwerking is.

5. Doeleinden (Artikel 5, AVG)

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als daarvoor een doel is vastgesteld. Het doel moet uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. De gegevens mogen niet voor andere doelen verwerkt worden.

6. Rechtmatige grondslag (Artikel 6, AVG)

Een verwerking van persoonsgegevens moet een rechtmatige grondslag hebben. Dat betekent dat de verwerking alleen mag plaatsvinden:

- Om een verplichting na te komen die in de wet staat
- Voor de uitvoering van een overeenkomst waar de betrokkene onderdeel was
- Om een ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene te bestrijden
- Voor de goede vervulling van de overeengekomen taak
- Wanneer de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de specifieke verwerking

7. Wijze van verwerking

De hoofdregel van de verwerking van persoonsgegevens is dat het alleen toegestaan is in overeenstemming met de wet, en op een zorgvuldige wijze. Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf. De wet gaat uit van subsidiariteit. Dit betekent dat verwerking alleen is toegestaan wanneer het doel niet op een andere manier kan worden bereikt. In de wet wordt ook gesproken over proportionaliteit. Dit betekent dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als dit in verhouding staat tot het doel. Wanneer met geen, of minder (belastende), persoonsgegevens hetzelfde doel bereikt kan worden moet daar altijd voor gekozen worden. TotalDesk zorgt ervoor dat de persoonsgegevens kloppen en volledig zijn voordat ze verwerkt worden. Deze gegevens worden alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht. Daarnaast beveiligd TotalDesk alle persoonsgegevens. Dit moet voorkomen dat de persoonsgegevens kunnen

worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. Hoe TotalDesk dit doet staat in het in managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO 27001.

8. Doorgifte (Artikel 44 t/m 50, AVG)

TotalDesk geeft geen persoonsgegevens door met een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie.

9. Informatieplicht (Artikel 13,14, AVG)

TotalDesk informeert betrokkenen over het verwerken van persoonsgegevens. Wanneer betrokkenen gegevens aan TotalDesk geven, worden zij op de hoogte gesteld van de manier waarop de organisatie met persoonsgegevens om zal gaan. Dit gebeurt via de privacyverklaring website en via het privacybeleid. TotalDesk ontvangt de persoonsgegevens van verzekerden via haar klanten. Deze persoonsgegevens worden niet direct van de betreffende verzekerden ontvangen. Derhalve heeft TotalDesk afspraken gemaakt met de verzekeraar over het verwerken van de persoonsgegevens van diens verzekerden. Het informeren van de verzekerden over de wijze van verwerking van persoonsgegevens zal primair gebeuren door verzekeraar. Echter kan TotalDesk ook gevraagd worden naar de wijze waarop persoonsgegevens van verzekerden worden verwerkt. Wettelijk gezien mag de verzekerde dezelfde rechten uitoefenen naar de verzekeraar als naar TotalDesk.

10. Verwijdering

TotalDesk bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van de controle werkzaamheden. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel worden deze zo snel mogelijk verwijderd. Dit houdt in dat deze gegevens vernietigd worden, of zo worden aangepast dat de informatie niet meer gebruikt kan worden om iemand te identificeren.

11. Rechten van betrokkenen (Artikel 13 t/m 20, AVG)

De AVG bepaalt ook de rechten van de personen van wie de gegevens worden verwerkt. Deze rechten worden ook wel de rechten van betrokkenen genoemd, en bestaan uit de volgende rechten:

- Recht op informatie: Betrokkenen hebben het recht om aan TotalDesk te vragen of zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt;
- Inzagerecht: Betrokkenen hebben de mogelijkheid om te controleren of, en op welke manier, zijn/haar gegevens worden verwerkt;
- Correctierecht: Als duidelijk wordt dat de gegevens niet kloppen, kan de betrokkene een verzoek indienen bij TotalDesk om dit te corrigeren;
- Recht van verzet: Betrokkenen hebben het recht aan TotalDesk te vragen om hun persoonsgegevens niet meer te gebruiken;
- Recht om vergeten te worden: In gevallen waar de betrokkene toestemming heeft gegeven om gegevens te verwerken, heeft de betrokkene het recht om de persoonsgegevens te laten verwijderen;

- Recht op bezwaar: Betrokkenen hebben het recht om bezwaar aan te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. TotalDesk zal hieraan voldoen, tenzij er gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking.

12. Indienen van verzoek

Om gebruik te maken van zijn/haar rechten kan de betrokkene een verzoek indienen. Dit verzoek kan zowel schriftelijk als via de e-mail ingediend worden. TotalDesk heeft vier weken de tijd, vanaf de ontvangst van het verzoek, om te beoordelen of het verzoek gerechtvaardigd is. Binnen vier weken zal TotalDesk laten weten wat er met het verzoek gaat gebeuren. Als het verzoek niet wordt opgevolgd is er de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de Security Officer, of een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Aan de hand van een verzoek kan TotalDesk aanvullende informatie opvragen om zeker te zijn van de identiteit van de betrokkene.

De Security Officer is te bereiken via de algemene contactgegevens van TotalDesk.

13. Plichten van TotalDesk

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (Artikel 35, AVG)

Met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling worden de effecten en risico's van nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. TotalDesk voert deze uit wanneer er een geautomatiseerde verwerking, een grootschalige verwerking, of wanneer er een grootschalige monitoring van bijzondere gegevens plaatsvindt. Dit geldt in het bijzonder bij verwerkingen waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt.