
Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

+31 (0)23 750 57 57

service@feeddex.com

feeddex.nl

feeddex



Inhoud

Inleiding	3
De AVG in een notendop.....	3
Wat verandert er door de AVG?.....	3
Wat moet ik als opdrachtgever van Feeddex doen?.....	3
Wat doet Feeddex t.a.v. de privacy c.q. de AVG?	4
Het wettelijk kader van de AVG	5
Links.....	5
Disclaimer	5

Inleiding

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer.

De AVG in een notendop

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) vat de Algemene Verordening Gegevensbescherming als volgt samen:

- Een grondslag is vereist op basis waarvan je persoonsgegevens mag verzamelen (toestemming, gerechtvaardigd belang, overeenkomst etc.);
- Zorgvuldigheid is vereist: privacy door middel van design;
- Verplichtingen t.a.v. technische en organisatorische maatregelen (ISO 27001 !);
- Mensen moeten controle kunnen uitoefenen.

De grondslag voor klanttevredenheidsonderzoek is doorgaans artikel 6 aanhef en sub f AVG ("de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke"). Het gerechtvaardigd belang is onderzoek om de producten of dienstverlening aan de klant te kunnen verbeteren. Dit is immers ook in het algemene belang want iedereen is gebaat bij betere dienstverlening en betere producten.

Wat verandert er door de AVG?

De AVG zorgt onder meer voor :

- Versterking en uitbreiding van privacy-rechten;
De AVG kent uitgebreidere rechten toe t.a.v. het recht op inzage, rectificatie, vergetelheid, bezwaar en beperking verwerking.
- Meer verantwoordelijkheden voor organisaties;
De AVG bepaalt dat ondernemingen een verantwoordingsplicht hebben, inhoudende dat ondernemingen moeten kunnen aantonen dat zij aan de AVG voldoen.
- Meer bevoegdheden voor de Autoriteit Persoonsgegevens
Er komen meer ambtenaren die meer bevoegdheden hebben t.a.v. controles en boetes.

Wat moet ik als opdrachtgever van Feeddex doen?

De AVG legt meer verantwoordelijkheid bij u als organisatie om aan te tonen dat u aan de privacyregels voldoet. De verantwoordingsplicht houdt in dat u met documenten moeten kunnen aantonen dat u de juiste organisatorische en technische maatregelen heeft genomen om aan de AVG te voldoen.

De AP heeft een interactieve AVG-regelhulp ontwikkeld en een 10-stappen plan ter voorbereiding op de AVG. Beide zijn te vinden op de website van de AP, zie de paragraaf **links** elders.

De AVG regelhulp geeft ook de volgende actiepunten aan:

- Onderbouw en documenteer de grondslag voor verwerking;
- Zorg ervoor dat u uw doelgroep goed informeert over wat u met hun persoonsgegevens doet;
- Werk volgens "privacy by design";
- Leg een register aan van verwerkingsactiviteiten;

- Breng alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in kaart (ISO 27001 / 9001);
- Controleer of u met alle verwerkers een overeenkomst heeft gesloten;
- Stel een privacy verklaring op;
- Regel de privacy rechten van mensen (met name recht van bezwaar);

NB: de AVG heeft betrekking op persoonsgegevens dus ook die van werknemers.

Wij zouden hier aan toevoegen dat transparantie naar de klant van belang is:

- Informeer de klant waarom u deze persoonsgegevens nodig heeft en wat u met zijn/haar gegevens doet bijvoorbeeld onderzoek voor verbetering, controle van de dienstverlening
- Vraag toestemming - toestemming is de 'golden standard'
- Wijs de klant op zijn rechten om niet te mee te doen of zich uit te schrijven
- Publiceer op uw website een privacy verklaring.

Onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden is in het belang van de consument. Consumenten zijn zeker wanneer de betrokkenheid groter is bij het product of de dienst in grote getalen bereid mee te werken aan onderzoek.

Wanneer u klanten informeert over het doel van het onderzoek en wat u met de verkregen feedback doet en wanneer u duidelijk maakt dat het om incidentele deelname gaat omdat u blokkeringstermijnen hanteert voor de uitnodigingen, zullen veel mensen bereid zijn mee te doen. Het helpt ook als u communiceert wat u met de resultaten doet.

Wat doet Feeddex t.a.v. de privacy c.q. de AVG?

Privacy verklaring

Feeddex verzamelt geen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan de nieuwsbrief waarvoor mensen zich kunnen aanmelden. Feeddex communiceert via de website op transparante wijze wat zij doet op gebied van privacy. De standaard verwerkersovereenkomst kan gedownload worden en respondenten doen dit veelvuldig. Feeddex ontvangt weinig vragen en opmerkingen van respondenten t.a.v. privacy. Lees de privacy verklaring op www.feeddex.nl.

Technische en organisatorische maatregelen

Feeddex neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter borging van de bescherming van persoonsgegevens en heeft de ISO 27001 (Informatiebeveiliging management systeem) certificering behaald.

Feeddex ondersteunt haar klanten met recht op bezwaar en recht op vergetelheid

Feeddex stelt respondenten reeds in de gelegenheid zich uit te schrijven. Nieuwe functionaliteit is het automatisch wissen van persoonsgegevens. Persoonsgegevens kunnen na een door de klant bepaalde termijn geschoond worden. De standaard termijn is de gehanteerde blokkeringstermijn voor het uitnodigen van respondenten. Binnen de Feeddex-applicatie is de bewaartermijn dan maximaal de lengte van de blokkeringstermijn. Het schonen vindt geautomatiseerd plaats o.b.v. afspraken met de Feeddex klant.

Daarnaast kunnen individuele persoonsgegevens op aanvraag worden verwijderd in het kader van het 'recht om vergeten te worden'.

Bij het beëindigen van de klantrelatie worden alle data verwijderd.

Verwerkersovereenkomst

Als verwerkersverantwoordelijke bent u verplicht een verwerkersovereenkomst met Feeddex af te sluiten. Feeddex biedt de standaard verwerkersovereenkomst aan.

Het wettelijk kader van de AVG

De AVG is een Europese Verordening, d.w.z. dat deze wet niet gemaakt en aangenomen is door de Nederlandse wetgever maar door de EU wetgever en dat deze direct verbindend is in de lidstaten zonder nationale bemoeienis.

De AVG is een ca. 90 pagina's tellend document met 99 artikelen, maar met de AVG alleen ben je er nog niet. Wetgeving bevat "open normen" (bijvoorbeeld "Persoonsgegevens moeten worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene *rechtmatig, behoorlijk en transparant* is" art. 5 AVG) waardoor niet duidelijk is wat de wettelijke norm is. Immers wat is *rechtmatig, behoorlijk* en *transparant*? De open normen worden ingevuld door rechtspraak. In het bureaucratische bestuursmodel gebeurt dit met name door richtlijnen vanuit de overheid. De Europese privacy toezichhouders (in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens) stellen een groeiend aantal richtlijnen op. Op dit moment zijn zes definitieve richtlijnen vastgesteld en een aantal bevindt zich in de concept fase, waaronder richtlijnen over toestemming en transparantie.

Links

	Onderwerp	Link
1	Autoriteit Persoonsgegevens	https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/
2	AVG -tekst	https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf
3	10 Stappenplan AP	https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/voorbereiding-op-de-avg#stap-1-bewustwording-5890
4	Regelhulp AVG	https://rvo.regelhulpenvoorbedrijven.nl/avg/welkom

Disclaimer

Aan deze informatie kunnen geen rechten ontleend worden. De informatie is niet bedoeld als juridisch advies.