

## PRIVACYVERKLARING VAN FB4

### Inleiding

FB4 respecteert de privacy van haar klanten, werknemers en bezoekers van haar website. Vanwege volledige transparantie met deze groepen hebben wij daarom een beleid geformuleerd en geïmplementeerd met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, het doel van deze verwerking, alsook de mogelijkheden voor betrokkenen om hun de rechten zo goed mogelijk te kunnen laten uitoefenen.

Voor alle aanvullende informatie over de bescherming van persoonsgegevens kunt u terecht op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>.

FB4, is gevestigd aan de Geerstraat 22, 6411 NR, te Heerlen. Isebeau Lucassen is de Functionaris Gegevensbescherming van FB4. Zij is te bereiken via [isebeau@fb4.nl](mailto:isebeau@fb4.nl) of telefonisch op +31 45 511 4334.

### 1. Definities

Voor de wettelijke definities van onderstaande en andere termen in deze privacyverklaring, verwijzen wij u naar de geldende wet- en regelgeving. In deze verwerkersovereenkomst wordt verstaan onder:

AVG -----	De Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze nieuwe privacywet gaat per 25 mei 2018 van kracht en vervangt de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) en de Richtlijn 95/46/EG. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heet voluit: 'Verordening (EU) 2016/679 van het Europese Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG'.
Betrokkene -----	De persoon over wie het Persoonsgegeven gaat of de persoon wiens Persoonsgegevens worden verwerkt. De identiteit van die persoon is bekend, of te achterhalen.
Doel -----	Het doel, of het doeleinde waarmee de Persoonsgegevens worden verwerkt. Dat kunnen ook meerdere doelen en/of doeleinden zijn.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens -----	Een inbreuk op de beveiliging die er per ongeluk of op onrechtmatige wijze toe leidt dat gegevens worden vernietigd, kwijtgeraakt of gewijzigd, dat ze ongeoorloofd worden verstrekt, doorgezonden of opgeslagen, of op een andere manier worden verwerkt.
Persoonsgegevens -----	Alle informatie over een natuurlijk persoon die FB4 verwerkt.
Verwerken -----	Elke (deel)handeling die er met Persoonsgegevens, of verzamelingen van Persoonsgegevens wordt verricht, al dan niet geautomatiseerd. Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen, vastleggen, ordenen,

structureren, opslaan, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Wbp ----- Wet bescherming persoonsgegevens, tot 25 mei 2018 van toepassing.

## 2. **Geheimhouding**

- 2.1 Alle personen die in de uitoefening van hun werk voor FB4 kennis kunnen nemen van persoonsgegevens, houden die kennis geheim en hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring getekend.
- 2.2 In sommige situaties zijn wij wettelijk verplicht bepaalde informatie te delen. Bijvoorbeeld omdat een bevoegde instantie daar om vraagt, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. In die gevallen geldt de geheimhoudingsplicht niet.

## 3. **Persoonsgegevens die wij verwerken**

3.1 FB4 verwerkt persoonsgegevens van betrokkenen van de volgende categorieën:

- Voor- en achternaam;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Contactgegevens: Adres, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres;
- Overige persoonsgegevens die men actief verstrekt door bijvoorbeeld een profiel aan te maken op onze website, in correspondentie en telefonisch;
- Locatiegegevens;
- Gegevens over activiteiten van betrokkenen op websites van onze klanten;
- Gegevens over surfgedrag over verschillende websites heen (bijvoorbeeld sociale media kanalen of advertentienetwerken);
- Lijst van contactgegevens via een app;
- Internetbrowser en apparaat type;
- Facturerings- en betalingsgegevens;
- Toegang tot social media accounts.

3.2 Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers jonger dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 jaar is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@fb4.nl](mailto:info@fb4.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

## 4. **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

- 4.1 FB4 verwerkt persoonsgegevens van betrokkenen voor de volgende doel(eind)en:
- Betrokkenen te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;

- FB4 analyseert gedrag op de website om daarmee deze websites en social media activiteiten te kunnen verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op voorkeuren van gebruikers van deze platformen;
- FB4 volgt surfgedrag over verschillende websites waarmee wij onze producten en beter kunnen afstemmen op behoeften;
- Verschillende marketingdoeleinden, zoals:
  - Het verzenden van nieuwsbrieven en/of reclame uit naam van FB4;
  - Het publiceren en analyseren van sociale media posts en campagnes;
- Het kunnen adviseren van onze klanten of potentiële klanten op het gebied van (o.a. online) marketing, middels:
  - Het meten van de effectiviteit van marketingcampagnes;
  - Het detecteren van trends in de markt;
  - Inzicht krijgen in (merk)reputaties in de markt;
  - Inzicht krijgen in de interesses van doelgroepen en doelgroep eigenschappen;
  - Monitoren van ontwikkelingen in de markt;
- Verschillende Customer Relationship Management (CRM) doeleinden, zoals:
  - Het beantwoorden van vragen (niet alleen van directe klanten, maar ook van bijvoorbeeld prospects en/of burgers);
  - Het persoonlijker kunnen communiceren met betrokkenen ten behoeve van een betere dienstverlening.
- Te kunnen voldoen aan verplichtingen met betrekking tot de belasting;
- Toegang tot persoonlijke social media accounts worden alléén gebruikt ten behoeve van het delen van content;
- Het bijhouden van een personeelsadministratie.

## 5. **Bewaartermijn gegevens**

- 5.1 De verzamelde persoonsgegevens worden gebruikt en bewaard voor de duur zoals deze bij wet is bepaald.
- 5.2 Bij einde contract worden de gegevens die toegang verlenen tot persoonlijke social media accounts direct uit ons bestand verwijderd.

## 6. **Geautomatiseerde besluitvorming**

- 6.1 FB4 neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van FB4) tussen zit.
- 6.2 FB4 gebruikt de volgende (online) computerprogramma's of -systemen:
  - Facebook (messenger), Whatsapp, Instagram;
  - LinkedIn;
  - Coosto; online prestatie monitoring tool en publishing
  - Flow.ai; Ai. Platform t.b.v. slimme online tools.
  - Google Analytics; website performance
  - Google Drive; gegevensopslag
  - Hotjar; website performance
  - Diverse reserveringsmodules;

- Leadexpress; website performance en monitoring gedrag gebruiker
- Teamleader; CRM tool
- Mailchimp; Mailingsysteem
- Exact Online; Boekhoudpakket, gegevens zullen alleen bewaard worden wanneer dit voor de belastingdienst vereist is.

## 7. Cookies en vergelijkbare technieken

- 7.1 FB4 gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan een website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. FB4 gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld voorkeursinstellingen van de websitebezoeker worden onthouden. Cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren.
- 7.2 FB4 plaatst cookies om surfgedrag van personen bij te kunnen houden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.
- 7.3 Bij een eerste bezoek aan een van onze websites informeren wij over deze cookies en vragen wij om toestemming voor het plaatsen ervan. Men kan zich afmelden voor cookies door de internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kan men alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van de browser verwijderen.

## 8. Beveiligingsmaatregelen

- 8.1 FB4 neemt de bescherming van persoonsgegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als men het idee heeft dat zijn/haar persoonsgegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan telefonisch contact met ons op of mail ons op [info@fb4.nl](mailto:info@fb4.nl)

## 9. Rechten betrokkenen

- 9.1 Men heeft het recht zijn/haar persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft men het recht om eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking door FB4 en diens klanten. Daarnaast heeft men het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat men bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van hem/haar beschikken in een computerbestand te sturen. Men kan een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging of verzoek tot intrekking van toestemming of bezwaar op verwerking sturen naar [info@fb4.nl](mailto:info@fb4.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek door de persoon in kwestie van de persoonsgegevens is gedaan vragen wij een kopie van het identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van de privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op het verzoek.
- 9.2 Mocht FB4 een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging of verzoek tot intrekking van toestemming of bezwaar op verwerking ontvangen op persoonsgegevens die wij hebben verwerkt voor een van onze klanten dan sturen wij dit verzoek zo snel mogelijk, maar binnen twee weken, door naar onze klant (de verwerkingsverantwoordelijke). Vervolgens laten wij aan de betrokkene weten dat wij het verzoek naar de verwerkingsverantwoordelijke hebben doorgestuurd.

Het verzoek van de betrokkene handelt onze klant dan zelfstandig af. Wel verlenen wij onze klant alle assistentie die nodig is om de rechten van de betrokkene te kunnen uitoefenen.

10. **Toepasselijk recht**

- 10.1 Op deze voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing. Dat geldt ook voor alle overeenkomsten en overige rechtshandelingen die uit deze verwerkersovereenkomst voortvloeien of ermee samenhangen.