

## Privacy statement ASN

Dit privacy statement is afkomstig van Antwoordservice Nederland B.V. (hierna: 'ASN'), KvK 27157507, en is van toepassing op haar website. In dit privacy statement geven wij aan welke persoonsgegevens wij verwerken van gebruikers van (de diensten op) onze website en hoe wij daarmee omgaan. Mocht u daarover vragen hebben, dan kunt u gebruik maken van de contactgegevens in dit privacy statement.

### Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Dit privacy statement is van toepassing op de verwerking van alle persoonsgegevens die via de website aan ASN worden verstrekt in het kader van callcentergerelateerde zaken.
2. ASN hecht het grootste belang aan vertrouwelijkheid en daarmee ook de privacy van betrokkenen die persoonsgegevens aan ASN verstrekken. Zij gebruikt alle aan haar verstrekte persoonsgegevens alleen voor de in dit privacy statement omschreven doeleinden en houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. ASN is verantwoordelijke in de zin van de Europese Verordening Gegevensbescherming en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast.

### Artikel 2. Persoonsgegevens die u aan ons doorgeeft

1. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van ASN dienen betrokkenen de voor de werkzaamheden van en voor ASN benodigde persoonsgegevens te verstrekken.
2. Als u zich registreert via onze website en/of via een contactformulier contact met ons opneemt, kunnen de volgende persoonsgegevens worden verwerkt: naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres(sen) en telefoonnummer(s). Deze persoonsgegevens worden door ASN verwerkt voor de volgende doeleinden:
  - de afhandeling van uw aanvraag tot informatie;
  - om met u in contact te kunnen treden en te reageren op door u gestelde vragen;
  - om u te informeren over relevante diensten en aanbiedingen van ASN per e-mail, SMS of enig ander elektronisch communicatiemiddel indien u daarvoor toestemming heeft gegeven; betrokkenen kunnen de door hen verleende toestemming op elk gewenst moment intrekken door een e-mail te sturen naar [contact@antwoordservice.nl](mailto:contact@antwoordservice.nl);
  - voor het kunnen verzenden van digitale nieuwsbrieven per e-mail; betrokkenen kunnen de door hen verleende toestemming op elk gewenst moment intrekken door een e-mail te sturen naar [contact@antwoordservice.nl](mailto:contact@antwoordservice.nl);
  - voor het verbeteren van de website en dienstverlening van ASN;
  - voor het verrichten van marktonderzoek.

Het anderszins verwerken van uw persoonsgegevens gebeurt alleen wanneer u ASN daarvoor ondubbelzinnig toestemming heeft verleend.

### Artikel 3. Rechtsgrond voor de verwerking

1. De rechtsgrond voor de hiervoor bedoelde doeleinden van verwerking is gelegen in:
  - de door u gegeven toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG);
  - het op uw verzoek nemen van precontractuele maatregelen en/of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG);
  - het voldoen aan wettelijke verplichtingen (artikel 6 lid 1 sub c AVG);
  - de behartiging van gerechtvaardigde belangen van ASN of van een derde (artikel 6 lid 1 sub f AVG).

### Artikel 4. Verwerken van bijzondere persoonsgegevens en vertrouwelijkheid

1. ASN verwerkt uitsluitend bijzondere persoonsgegevens van u, voor zover u hier expliciet toestemming voor geeft dan wel deze verwerking in overeenstemming is met de geldende (privacy) wet- en/of regelgeving.
2. ASN gaat zorgvuldig om met alle aan haar verstrekte persoonsgegevens. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Zij gaan zorgvuldig om met de gegevens die u aan ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag in voorkomende gevallen uw gegevens verwerken. De directie van ASN is het bevoegd gezag ter zake autorisatietoekenning.

### Artikel 5. Bewaartermijn

1. Persoonsgegevens in een vorm die het mogelijk maakt de opdrachtgever/betrokkene of sollicitant/betrokkene te identificeren, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en vervolgens worden verwerkt.

2. ASN bewaart de gegevens tot en met het afsluiten van het dienstverlenings- of sollicitatietraject. De gegevens die ter voldoening aan een wettelijke bewaarplicht langer bewaard moeten blijven, worden pas verwijderd na het verstrijken van deze langere termijn.
3. Indien de overeengekomen of wettelijke bewaartermijn is verstreken, worden de persoonsgegevens binnen 3 (drie) maanden uit de bestanden verwijderd en vernietigd.

#### **Artikel 6. Verstrekken persoonsgegevens aan derden**

1. ASN verstrekt geen persoonsgegevens van betrokkenen aan derden, behoudens indien en voor zover:
  - a. dit als zodanig in dit privacy statement is aangegeven;
  - b. ASN daartoe op grond van de wet- en/of regelgeving is gerechtigd en/of wordt verplicht, dan wel hiertoe door een overheidsinstelling of andere regelgevende instantie wordt verzocht;
  - c. dit naar het oordeel van ASN noodzakelijk is om haar rechten en/of eigendom te beschermen;
  - d. een externe partij wordt ingeschakeld om bepaalde verwerkingen voor ASN uit te voeren en er met die derde afspraken zijn gemaakt over het gebruik, de beveiliging en de geheimhouding van gegevens ("verwerkersovereenkomst").
2. ASN registreert niet meer persoonsgegevens dan voor de hierboven beschreven doelen noodzakelijk is.
3. ASN hanteert procedures voor de beveiliging van fysieke en digitale persoonsgegevens en heeft toegangsbeperkingen ingesteld voor het digitale systeem. ASN spant zich tot het uiterste in om passende organisatorische en technische maatregelen te nemen teneinde de persoonsgegevens van betrokkenen te beveiligen tegen onrechtmatige verwerking en/of verlies. ASN is onderwerp van periodieke controles t.b.v. kwaliteitseisen, waaronder:
  - jaarlijkse EDP audit als onderdeel van de jaarrekeningcontrole;
  - periodieke ISO 9001 en 27001 audit door Lloyd's..

#### **Artikel 7. Geautomatiseerde besluitvorming en profiling**

1. ASN maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en/of profiling.

#### **Artikel 8. Website**

1. ASN is verantwoordelijk voor de exploitatie van de website antwoordservice.nl.
2. De website van ASN is openbaar toegankelijk, met uitzondering van eventueel op de website aanwezige portal(s).
3. Iedereen kan het openbare gedeelte van de website van ASN bezoeken. Daarbij worden gegevens als volgt verwerkt:

##### IP-adres

In het kader van uw bezoek aan antwoordservice.nl wordt onder andere het IP-adres van de door u gebruikte computer geregistreerd. Aan de hand van het IP-adres kan een gebruiker eventueel worden geïdentificeerd. De IP-adressen worden door ASN echter niet voor dit doel gebruikt. In het kader van uw bezoek worden de onderdelen, informatie en pagina's van de website welke u heeft bezocht en/of bekeken, alsmede het materiaal dat u doorstuurt of downloadt van de website, opgeslagen. Deze technische informatie wordt gebruikt voor het beheer van de website en om de website en dienstverlening van ASN te optimaliseren. Daarnaast kunnen deze gegevens worden gebruikt voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

##### Cookies

Op antwoordservice.nl wordt gebruik gemaakt van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door uw browser op uw harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Daarvan wordt gebruik gemaakt om gegevens over uw bezoek van deze website te verzamelen en om het bezoek aan deze website te vergemakkelijken. Verder gebruikt ASN cookies om de doeltreffendheid van deze website te onderzoeken. Cookies kunt u alleen zelf verwijderen aangezien deze op uw computer opgeslagen zijn. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw browser. ASN zal op haar website alleen gebruik maken van zogenoemde First Party Cookies. Dat zijn cookies die worden geplaatst door de website zelf, en niet door derde partijen. Het gaat om functionele cookies (die zijn nodig om de website goed te laten functioneren) en analytische cookies (met deze cookies kunnen wij de statistieken van onze website bijhouden).

##### Statistische analyse door Google Analytics

Antwoordservice.nl maakt gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"), om ons online aanbod voortdurend te optimaliseren. Google verwerkt daarbij uw IP-adres en gegevens over hoe u deze website gebruikt. Deze informatie wordt gegenereerd door middel van cookies op uw computer en vervolgens doorgestuurd naar computers van Google in de Verenigde Staten en daar opgeslagen. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website-exploitanten als ASN en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Google zal uw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. U

kunt de installatie van cookies voorkomen door browserssoftware overeenkomstig in te stellen. Wij wijzen u er echter op dat in dit geval eventueel niet alle functies van deze website volledig voor u beschikbaar zijn. Door gebruik te maken van deze website geef u toestemming voor het verwerken van de gegevens die Google met betrekking tot u heeft verzameld op de wijze en voor het doel zoals hierboven omschreven.

#### **Artikel 9. Verwijzingen en links**

De website van ASN kan verwijzingen en/of hyperlinks naar één of meerdere websites van derden bevatten. ASN is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de wijze waarop deze derden omgaan met de privacywetgeving. ASN raadt opdrachtgevers/betrokkenen dan ook aan het privacybeleid van de websites van deze derden na te lezen zodat zij op de hoogte zijn hoe deze derden met zijn of haar persoonsgegevens omgaan.

#### **Artikel 10. Recht op inzage, verbetering, aanvulling, afscherming, bezwaar, beperking, gegevensoverdraagbaarheid en intrekken van toestemming**

1. Betrokkenen hebben het recht kennis te nemen van de op hun persoon betrekking hebbende verwerkte gegevens. Daartoe kunt u ASN op elk gewenst moment via [antwoordservice.nl](mailto:antwoordservice.nl) dan wel per brief verzoeken aan te geven welke gegevens ASN van u verwerkt. ASN draagt vooraf zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van verzoeker.
2. Daarnaast kunt u als betrokkene op elk gewenst moment ASN via de hiervoor beschreven contactgegevens verzoeken uw gegevens aan te vullen, te verbeteren of te verwijderen. Binnen vier weken na indiening wordt de betrokkene schriftelijk in kennis gesteld van de gemotiveerde beslissing.
3. Een verzoek tot vernietiging of aanpassing van de gegevens wordt ingewilligd indien:
  - de gegevens feitelijk onjuist zijn;
  - de gegevens voor het doel van de gegevensverwerking onvolledig zijn;
  - de gegevens niet ter zake dienend zijn;
  - de gegevens in strijd zijn met een wettelijk voorschrift.
4. Een verzoek tot inzage kan met redenen omkleed worden geweigerd. Een mogelijke weigeringsgrond is het belang van de persoonlijke levenssfeer van een ander of bescherming van de betrokkene.
5. Betrokkenen hebben het recht bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens. U heeft dit recht bij alle verwerkingen die niet zijn gebaseerd op (1) uw toestemming, (2) het op uw verzoek nemen van precontractuele maatregelen en/of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, (3) het voldoen aan wettelijke verplichtingen of (4) het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen.
6. Betrokkenen hebben de mogelijkheid het recht op beperking in te roepen. Dit houdt kortgezegd in dat ASN de verwerking van de gegevens tijdelijk “bevroest”.
7. Betrokkene heeft te allen tijde het recht een eenmaal gegeven toestemming in te trekken. Wij zullen de verwerking dan ogenblikkelijk staken.
8. U heeft het recht om de door u aan ASN verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst.

#### **Artikel 11. Toezichthouder**

1. Het staat u verder altijd vrij een klacht in te dienen bij de toezichthouder. De toezichthouder op de privacywetgeving is de Autoriteit Persoonsgegevens. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens via de website [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

#### **Artikel 12. Vragen, opmerkingen en klachten**

1. Indien u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van persoonsgegevens door ASN, kunt u per e-mail met ASN contact opnemen via [contact@antwoordservice.nl](mailto:contact@antwoordservice.nl) dan wel door een brief te sturen: Benoordenhoutseweg 46, 2596 BC Den Haag.

#### **Artikel 13. Aanpassen privacy statement**

1. ASN heeft het recht dit privacy statement op elk gewenst moment aan te passen. In het geval van een relevante en specifieke aanpassing van het privacy statement worden betrokkenen ter zake geïnformeerd. Het meest actuele privacy statement is ook in te zien op de website [antwoordservice.nl](http://antwoordservice.nl).
2. Indien bepalingen uit dit privacy statement geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet zijn, blijven de overige bepalingen van het privacy statement alsdan onverminderd van kracht.