

Privacy verklaring Improve Quality Services B.V.



In deze privacy verklaring wordt uitgelegd welke persoonsgegevens Improve Quality Services B.V. ("Improve"), onderdeel van ICT Group N.V., en de met haar verbonden ondernemingen van u verzamelt via onze interactie met u en via onze diensten en producten, op welke wijze dat gebeurt, welke rol cookies daarbij spelen, waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken, hoe lang wij persoonsgegevens bewaren, hoe u de door ons bewaarde persoonsgegevens kunt inzien en kunt aanpassen en hoe uw persoonsgegevens bij ons zijn beveiligd.

Onze bedrijfsgegevens zijn:

Improve Quality Services B.V.
Prof. Dr. Dorgelolaan 30
5613 AM Eindhoven
Nederland
Tel: +31 (0)40 – 202 1803
e-mail: info@improveqs.nl
KvK nummer: 17101379

Vragen:

Bij vragen over het privacy- en cookiebeleid van Improve, uitoefening van uw rechten, of verzoeken met betrekking tot transparantie, kunt u met Improve contact opnemen per post en telefoon op basis van bovenstaande gegevens. Ook is het mogelijk een email te sturen aan info@improveqs.nl.

Toepasselijkheid Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Bij de verwerking van gegevens kan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of General Data Protection Regulation (GDPR) van toepassing zijn. We spreken hier verder van AVG. De AVG is van toepassing wanneer er sprake is van een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, maar ook op de handmatige verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen.

Om te bepalen of de AVG van toepassing is, zijn de volgende vragen van belang:

1. *Worden gegevens verwerkt?*
2. *Zijn deze gegevens persoonsgegevens?*

3. *Worden deze gegevens geheel of gedeeltelijk geautomatiseerd verwerkt, of zijn ze opgenomen in een bestand, dan wel bestemd om opgenomen te worden in een bestand?*
4. *Valt de verwerking binnen het toepassingsbereik van de AVG?*

Hoe verkrijgen wij persoonsgegevens?

Persoonsgegevens worden met ons gedeeld door medewerkers, potentiële medewerkers, klanten, prospects, leveranciers of als u contact met ons hebt.

Gebruikers van onze websites, e-mails, films en video's en andere digitale communicatiekanalen geven een aantal persoonsgegevens rechtstreeks aan ons door.

Persoonsgegevens worden verzameld via bezoek van onze website improveqs.nl, door persoonsgegevens in te vullen of achter te laten op één van onze websites, door persoonsgegevens in te vullen of achter te laten op één van onze vestigingen of medewerkers of bij aanmelding voor gebruik van onze dienstverlening.

Persoonsgegevens worden door ons ook verkregen door bijvoorbeeld een Improve (of ICT) account aan te maken, door aanmelding voor evenementen en activiteiten (schriftelijk of via onze websites), door toestemming (opt-in) voor marketing- of recruitmentactiviteiten of door bereid te zijn in ons klantenbestand te worden opgenomen.

Een ander deel van de gegevens verkrijgen we door vast te leggen hoe u met onze producten omgaat, bijvoorbeeld door het gebruik van technologieën zoals [cookies](#) en het ontvangen van foutrapporten of gebruiksgegevens van software op uw apparaat.

Ook door overeenkomsten aan te gaan of door andere zakelijke activiteiten verkrijgen wij persoonsgegevens. Dit kunnen commerciële (project)overeenkomsten voor producten of diensten zijn, arbeidsovereenkomsten, detavast overeenkomsten, overeenkomsten van opdracht voor de inhuur van ZZP-ers of inleenkrachten, abonnementen of licenties.

Welke websites worden door Improve gehost?

- improveqs.nl
- Academy.improveqs.nl
- improveqs.be
- improveqs.com
- improveqs.de
- improveqs.eu
- improvequalityservices.nl
- Qualitylevelmanagement.nl

- Tmmi.nl
- Exploratorytesten.nl
- Context-driven-testing.nl
- Context-driven.nl
- Rapidsoftwaretesten.nl

Welke persoonsgegevens worden door ons verwerkt?

Wij verzamelen de volgende persoonsgegevens:

- naam en adres;
- geboortedatum en – plaats;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- IP-adres;
- Bankrekeningnummer;
- gegevens van identiteitsbewijzen (pasfoto en burgerservicenummer (BSN)).

Verwerkingsdoelen: waarvoor verwerken wij persoonsgegevens?

Improve gebruikt de gegevens die worden verwerkt voor:

- haar bedrijfsvoering;
- recruitment;
- levering van producten en diensten;
- verbetering van producten en diensten;
- aanbieden van evenementen.

Bedrijfsvoering

Improve is werkzaam voor aannemers en levert professionals aan inleners. In dat geval is wettelijk vereist dat de aannemer of de inlener een aantal gegevens van het identiteitsbewijs van de professional verkrijgt, waaronder het BSN.

Bovendien is Improve als werkgever op grond van artikel 28 Wet op de Loonbelasting wettelijk verplicht om een kopie of scan van het identiteitsbewijs van haar personeel op te nemen in de loonadministratie.

Van het identiteitsbewijs wordt een kopie of scan gemaakt op het moment dat een werknemer bij Improve in dienst komt. Zo kunnen wij later aantonen dat onze werknemers zich goed gelegitimeerd hebben en dat zij legaal in Nederland waren. De kopieën van de

door Improve verwerkte identiteitsbewijzen worden verder gebruikt voor controles op de werkvloer door bijvoorbeeld de Inspectie SZW.

Leveren en verbeteren van producten en diensten van Improve

Wij verzamelen (persoons)gegevens die wij via websites ontvangen om effectief te kunnen werken en onze klanten zo goed mogelijk over onze producten en diensten te informeren en aan te kunnen bieden.

Verder is gebruik van persoonsgegevens ook mogelijk voor communicatie met klanten en gebruikers, bijvoorbeeld voor het verstrekken van informatie over gebruikersaccounts, beveiligingsupdates en productinformatie.

Recruitment ten behoeve van Improve

Persoonsgegevens gebruiken we voor recruitment ten behoeve van Improve en met haar verbonden (groeps)ondernemingen. Deze persoonsgegevens kunnen we verstrekken aan deze ondernemingen.

Improve-evenementen

Voorafgaand aan een evenement vragen wij bezoekers om toestemming voor het maken van foto's, video- en/of geluidsopnamen. Deze opnames worden bewaard (tot een maximum van 3 jaar) en mogen ook worden gebruikt voor interne/externe communicatie doeleinden van Improve Group, met behulp van online en offline middelen, zowel voor commerciële doeleinden als recruitment. Bezoekers en deelnemers aan dergelijke evenementen kunnen voorafgaand aan het evenement ook laten weten dat zij niet herkenbaar op foto's, video- en/of geluidsopnamen van het evenement wensen voor te komen.

Improve websites en cookies

Improve maakt gebruik van cookies (kleine (tekst)bestanden die (door de aanbieder van een website) op de apparatuur van gebruikers of bezoekers van Improve websites worden opgeslagen, bijvoorbeeld op een computer, telefoon of tablet, en soortgelijke technologieën, met behulp waarvan onze diensten kunnen worden verleend en gegevens kunnen worden verzameld). Met cookies kan informatie worden verzameld of opgeslagen over het websitebezoek of over (het apparaat van) de gebruiker.

Met cookies kunnen wij analyseren hoe onze websites en online diensten presteren

Bezoekers en gebruikers van Improve websites kunnen, nadat zij toestemming hebben gegeven voor het gebruik van cookies, deze cookies verwijderen via de instelling van de internetbrowser op de computer.

Toepasselijke wetten en regels voor het gebruik van cookies

Voor het gebruik van cookies gelden wettelijke regels. De hoofdregels voor het plaatsen van cookies staan in de Telecommunicatiewet (Tw). Op grond van artikel 11.7a van de Tw moet de aanbieder van een website de internetgebruikers informeren over het plaatsen en/of uitlezen van cookies op hun apparaat (zoals hun computer, laptop of smartphone). Vervolgens moet de aanbieder van een website de gebruikers daarvoor in veel gevallen om toestemming vragen.

Analytische cookies

Er zijn uitzonderingen op het toestemmingsvereiste. Bijvoorbeeld als de cookies technisch noodzakelijk zijn om de website goed te laten werken. Denk hierbij aan bepaalde analytische cookies, waardoor beter inzicht wordt verkregen in het functioneren van onze website. Op 11 maart 2015 is de Telecommunicatiewet aangepast. De aanbieder van een website heeft geen toestemming meer nodig voor het plaatsen van analytische cookies, mits die cookies alleen gebruikt worden om bezoekers te tellen. Indien analytische cookies niet worden gebruikt om mensen anders te behandelen, hebben ze nauwelijks gevolgen voor de privacy van bezoekers van een website. In dat geval toestemming van gebruikers van de website niet meer noodzakelijk.

Tracking cookies

Op tracking cookies (in combinatie met overige gegevens die over het websitebezoek worden verzameld) is ook de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing.

Improve maakt geen gebruik van tracking cookies op de website Improveqs.nl.

Hoe worden persoonsgegevens bij ons bewaard?

Persoonsgegevens worden door Improve onder andere opgeslagen in de volgende databases:

- Promptus (cursusadministratie);
- Copernica (nieuwsbrief mailings).

Deze lijst met de belangrijkste databases is gebaseerd op een inventarisatie op de datum waarop deze privacyverklaring werd opgemaakt en kan wijzigen.

Van een aantal van deze systemen hebben wij een zogenaamde “Privacy Impact Analysis” gemaakt om te kunnen vaststellen welke risico’s verbonden zijn met het gebruik van deze systemen.

Met wie kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld?

Persoonsgegevens worden doorgegeven aan:

- andere ICT-ondernemingen;
- klanten, waarvoor Improve functies vervult;
- Google en LinkedIn;
- opdrachtgevers, leveranciers of onderaannemers, overheidsinstanties en andere zakelijke relaties.

Grondslag verstrekking persoonsgegevens

De verstrekking van de persoonsgegevens geschiedt op basis van:

- een gerechtvaardigd belang;
- wettelijke verplichting en/of;
- ter uitvoering van de overeenkomst in overeenstemming met de hiervoor genoemde doelen;

Improve heeft in haar verwerkingsregister de van toepassing zijnde grondslag toegevoegd.

Improve hanteert de volgende uitingen als het verstrekken van toestemming:

- overhandigen visitekaartje op een event;
- verzoek tot informatie;
- offerte aanvraag;
- uitvoering van een opdracht;
- toestemming voor gebruik van gegevens per email.

Verwerking van persoonsgegevens

We sluiten met verwerkers van persoonsgegevens een verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomsten leggen we vast in een verwerkingsregister.

In dit verwerkingsregister zijn de volgende zaken opgenomen:

- de naam en contactgegevens van de verantwoordelijke;
- de doeleinden waarvoor gegevens worden verwerkt;
- de categorieën gegevens (zoals NAW-gegevens, contactgegevens, betaalgegevens);

- de categorieën betrokkenen (bijvoorbeeld: klanten, websitebezoekers, werknemers);
- de categorieën ontvangers (aan wie worden de gegevens verstrekt?);
- informatie over eventuele doorgifte van gegevens naar landen buiten de EU;
- de bewaartermijnen van de gegevens;
- de manieren waarop gegevens zijn beveiligd (bijvoorbeeld: encryptie, toegangscontrole, pseudonimisering).

Verwerkingsregister

Ten opzichte van de vereisten voor een verwerkingsregister, heeft Improve het volgende aangepast:

Aangezien Improve geen verplichting heeft tot het benoemen van een functionaris voor gegevensbescherming is deze niet opgenomen in het verwerkingsregister. Improve heeft in plaats daarvan de rollen van proceseigenaar en een applicatiebeheerder opgenomen in het verwerkingsregister. Hierbij wordt gesteld dat de eigenaar nooit dezelfde persoon kan zijn als een applicatiebeheerder, waardoor het “vier ogen” principe wordt gerealiseerd. De doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt heeft Improve vertaald naar het proces waarvoor de desbetreffende persoonsgegevens worden gebruikt.

De categorieën van persoonsgegevens zijn gebaseerd op de categorieën in het bewaartermijnen overzicht. Hiermee is de bewaartermijn te definiëren. Geregistreerd staat waar de gegevens worden gehost: NL, EU of buiten de EU.

Rechten van betrokkenen

Improve zal:

- betrokkenen de in redelijkheid noodzakelijke inlichtingen omtrent de verwerking van hun persoonsgegevens verschaffen;
- betrokkenen een afschrift van of anderszins inzicht verschaffen in hun verwerkte persoonsgegevens;
- op verzoek persoonsgegevens van betrokkenen verwijderen, corrigeren, aanvullen of afschermen, tenzij een wettelijke (bewaar) verplichting zich daar tegen verzet;
- aantonen dat persoonsgegevens van betrokkenen verwijderd of gecorrigeerd zijn;
- betrokkenen in staat stellen andere rechten onder de toepasselijke wetgeving uit te oefenen.

Bewaartermijnen

De bewaartermijnen van de gebruikelijke persoonsgegevens gekoppeld aan:

- De bewaartermijn bedraagt vier weken nadat de sollicitatieprocedure is geëindigd.
- potentiële medewerkers. De bewaartermijn van persoonsgegevens van potentiële medewerkers bedraagt met expliciete toestemming van de betrokkene drie jaren.
- De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van personen die voor Improve beschikbaar zijn voor detachering bedraagt zeven jaar in verband met de wettelijke bewaarplicht.
- Improve intranet. De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van medewerkers op intranet van Improve en vergelijkbare IT-toepassingen bedraagt zeven jaar in verband met de wettelijke bewaarplicht.
- ingeleende personen. De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van personen die door Improve worden ingeleend bedraagt zeven jaar in verband met de wettelijke bewaarplicht.
- De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van klanten van Improve bedraagt zeven jaar in verband met de wettelijke bewaarplicht.
- De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van leveranciers van Improve bedraagt zeven jaar in verband met de wettelijke bewaarplicht.
- De bewaartermijn met betrekking tot persoonsgegevens van prospects van Improve bedraagt drie jaar.

Doorgeven van persoonsgegevens buiten Nederland

Als persoonsgegevens worden doorgegeven buiten Nederland, zullen we dat alleen doen, indien noodzakelijk en voor zover dit wettelijk is toegestaan. Dat betekent bijvoorbeeld dat verwerkers van onze persoonsgegevens buiten de Europese Unie gevraagd wordt om zogenaamde “Standard/Model Contractual Clauses” op te stellen.

Uiteraard vragen wij aan onze verwerkers om de persoonsgegevens die zijn voor ons verwerken, op servers te bewaren, die zijn gelegen binnen de Europese Unie.

Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Improve doet het nodige om uw persoonsgegevens te beschermen. Hiertoe conformeert Improve zich aan het informatiebeveiligingsbeleid van ICT Group N.V., ontwikkeld op basis van ISO27001. Dit Informatiebeveiligingsbeleid wordt meerdere keren per jaar gecontroleerd door een onafhankelijke instantie, met een ISO27001 certificaat als gevolg. Onderdeel van dit beleid is de uitvoering van een risico analyse per systeem waar data in wordt verzameld. Op basis van dit risicoprofiel heeft ICT Group N.V. specifieke maatregelen benoemd zoals onder andere *Multi Way Authentication* en *encryptie*.

Naast technische bescherming is ook de mens belangrijk. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsclausule in hun contract. Daarnaast Improve investeert veel geld in het

bewustzijn van haar medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging en data privacy. Zo zijn er meerdere e-learning modules beschikbaar, worden regelmatig kennissessies gehouden, en wordt regelmatig een phishing test uitgevoerd om te zorgen dat onze medewerkers alert blijven

Ook onze leveranciers houden wij scherp op dit gebied. Wederom op basis van risico wordt bepaald dat leveranciers net als ons dienen te beschikken over een informatiebeveiligingsbeleid welke door een onafhankelijke instantie getoetst wordt.

Aanpassing van beleid

Improve kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. Op de Improve website kan via de hyperlink "<https://www.improveqs.nl/over-improve/privacy-verklaring/>" altijd de meest recente versie worden inzien. Indien en voor zover u persoonsgegevens aan Improve verstrekt, adviseren wij u de inhoud van de Privacyverklaring met enige regelmaat te controleren.

Versie: 08 mei 2018