

HANDLEIDING

 smart connections

Smart Marketing Platform

Toelichting en werkwijze AVG



INHOUDSOPGAVE

Introductie AVG	3
Wat betekent AVG?	3
1. Hoe ga je om met AVG binnen het SMP	3
1.1. Opt-in/ opt out tabel	3
1.2. Verschillende soorten opt-in	4
1.3. De klantkaart	5
1.4. Handmatig in-/ uitschrijven	5
1.5. Anonimiseren	6
1.6. PDF met persoonsgegevens	7
1.7. Zoekvraag maken voor een nieuwsbrief	7
2. Waar moet je zelf op letten?	8
3. Begrippenlijst	8

Introductie AVG

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) zoals die daarvoor in Nederland van toepassing was geldt niet meer.

Deze handleiding moet een zo compleet mogelijk beeld geven van de randvoorwaarden en werkwijze binnen de AVG.

Wat betekent AVG?

Kort gezegd moeten organisaties (nog) duidelijk(er) maken waarom ze persoonsgegevens verzamelen, waarvoor ze die gebruiken en hoe lang de data wordt bewaard. Dit komt neer op meer vastlegging van de vergaring en verwerking van data (lees: persoonsgegevens).

Het recht op privacy wordt verbeterd doordat personen met de introductie van de AVG nog meer zeggenschap krijgen over hun persoonsgegevens en wat daarmee gebeurt. Zo mogen ze hun toestemming om gegevens te verwerken niet alleen op eenvoudige wijze wijzigen of intrekken, maar ook gebruikmaken van het recht op inzage of het recht om vergeten te worden bij alle organisaties die hun gegevens hebben ontvangen via jouw bedrijf. Voor elk bedrijf waar je data mee uitwisselt dient een verwerkingsovereenkomst opgesteld te worden.

1. Hoe ga je om met AVG binnen het SMP

Binnen het Smart Marketing Platform (SMP) zijn er diverse functionaliteiten die helpen het AVG na te leven. Daarnaast zijn er een aantal aandachtspunten om in het achterhoofd te houden.

1.1. Opt-in/ opt out tabel

In deze tabel, te vinden via de tab Relaties, zijn alle opt-ins en opt-outs (en de historie hiervan) van personen vastgelegd. Per persoon is de gehele historie per type te herleiden van opt-in en opt-out. Elke keer dat een persoon een wijziging doet, komt er een nieuwe opt-in/opt-out registratie (record) bij. In het record wordt het volgende bijgehouden om AVG-compliant te zijn:

- Id - Elke registratie (record) krijgt een uniek Id
- Datum - De datum en het tijdstip van het registreren van de betreffende opt-in/ opt-out
- Persoon - Welke persoon een opt-in/opt-out heeft gegeven
- Kanaal - Vanuit welk kanaal (methode) is de opt-in of opt-out is gegeven. Bijvoorbeeld via het voorkeurencentrum, een online webformulier, de eigen website of handmatig.
- Opt-in - Aangevinkt (ja) betekent een opt-in. Leeg (nee) betekent een opt-out
- Type - Dit duidt op het type opt-in. Bijvoorbeeld een opt-in op de nieuwsbrief, de servicemail of de vrienden nieuwsbrief
- Omschrijving - De tekst die wordt gecommuniceerd wanneer iemand een opt-in/ opt-out doorgeeft. In veel gevallen is dit de labeltekst die wordt gecommuniceerd op het formulier of op de website.
- Contactmoment - Wanneer een persoon een opt-in of opt-out geeft vanuit een mailing verzonden uit het Smart Marketing Platform, dan wordt hier opgeslagen vanuit welk contactmoment dit is gedaan.

1.3. De klantkaart

De klantkaart bevat alle gegevens van een persoon. De gegevens zijn opgedeeld in een aantal tabs. In de tabbladen “Mailgegevens” of “Contactgegevens” is alle informatie te vinden met betrekking tot opt-in en opt-out, voorkeuren, genres en de historie.

Persoon: (T) van Est

  Nieuw  Wijzigen  Verwijderen  Taak toevoegen  Klacht toevoegen

Persoonsgegevens

Mailgegevens

Profilering

Tips

Administratie

Opt-in Opt-out overzicht

Nieuwsbrief opt-in ☒

Datum 04-07-2019 16:49

Servicemail opt-in ☐

Datum

Specifiek aanbod opt-in ☐

Datum

Post opt-in ☐

Datum

Meer Theater Kaart ☐

Genres

Genre Alles ☐

Genre Cabaret ☒

Genre Dans ☐

Genre Familie ☐

Genre Musical ☐

Genre Muziek ☒

Genre Muziektheater / show ☐

Genre Toneel ☒

Genre Wereldmuziek ☒

Contactmomenten (3)

Opt-in Opt-out (2)

 

Id	Datum	Opt-in	Type
413378	04-07-2019 16:49	☒	Profilering  
413379	04-07-2019 16:49	☒	Nieuwsbrief  

Opt-in Opt-out toevoegen

 Bewerken

1.4. Handmatig in-/ uitschrijven

Wanneer je een persoon handmatig wilt in- of uit schrijven (een opt-in of opt-out wilt geven) gaat dit via een optie in de klantkaart. Ga daarvoor naar de betreffende persoon en open de klantkaart. Via het tabblad “Administratie” in de klantkaart van de persoon kan je de <Persoon in/uitschrijven> knop gebruiken om de gewenste actie uit te voeren.

Persoon: (T) van Est

+ Nieuw Wijzigen Verwijderen Taak toevoegen Klacht toevoegen

Persoonsgegevens Mailgegevens Profileren Tips Administratie

Persoon in/uitschrijven Anonimiseren PDF met persoonsgegevens

Wanneer je op deze knop drukt verschijnt het scherm waar je kan kiezen waarvoor iemand in- of uitgeschreven wordt. Om een in-/ uitschrijving correct door te voeren en AVG-compliant te zijn, is er meer informatie nodig dan enkel een vinkje:

- De velden [Kanaal] en [Omschrijving] zijn naar wens aan te passen. Het is raadzaam de omschrijving te gebruiken om kort de wijze of reden van wijziging te vermelden. Op die manier kan dit later teruggevonden worden. Een kanaal kan zo ook zijn 'Telefonisch', bijvoorbeeld voor een opt-out na een telefonische klacht.
- Het is belangrijk dat je het juiste [Type] kiest zodat de persoon de goede mailing gaat ontvangen (of juist niet meer).
- Gebruik de checkbox [Opt-in] om de juiste actie door te voeren:
 - Aangevinkt = opt-in
 - Uitgevinkt = opt-out

Persoon in/uitschrijven

1 persoon geselecteerd.

Geef de in te voegen waarden op.

Insert the value to add in the new Opt-in Opt-out (using class relation 'persoon --> Opt_in_Opt_out[Persoon]')

Kanaal Handmatig

Omschrijving Handmatige inschrijving voor de nieuwsbrief

Type Nieuwsbrief

Opt-in ☒

Datum 30 7 2019 12 33

< Terug OK

1.5. Anonimiseren

In het Smart Marketing Platform hebben we de mogelijkheid gemaakt om een persoon te Anonimiseren (persoonlijke gegevens verwijderen). Om dit te doen ga je in de klantkaart naar het tabblad "Administratie" en klik je op de knop "Anonimiseren". Wanneer een persoon is

geanonimiseerd, dan wordt dit aangegeven d.m.v. een vinkje in de klantkaart en de datum van uitvoering, op het “Administratie” tabblad. Daarna verdwijnt de knop “Anonimiseren”.

1.5.1 Doorlopend anonimiseren

Als organisatie ben je zelf verantwoordelijk voor het tijdig opschonen (anonimiseren) van persoonsgevoelige gegevens. Met het bovenstaande proces ben je in staat om zelf handmatig een persoon te anonimiseren.

Als er strakke richtlijnen bestaan voor de bewaartermijn en de regels op grond waarvan personen kunnen worden geanonimiseerd is het verstandig dit proces te automatiseren. Je hebt er dan geen omkijken meer naar. Dit is een proces wat op maat moet worden ingericht en afgestemd. Mocht je hier interesse in hebben, neem dan contact op met Smart Connections om dit verder te bespreken, support@smartconnections.nl.

1.6. PDF met persoonsgegevens

Het is onder de AVG verplicht om, indien gewenst, personen inzicht te geven in alle persoonsgegevens welke je van hen hebt opgeslagen.

In het Smart Marketing Platform is het mogelijk om met één druk op de knop de persoonsgegevens te exporteren. Je maakt hiervoor gebruik van de knop <PDF met persoonsgegevens>. Je vindt deze op het “Administratie” tabblad van de klantkaart. Wanneer je op deze knop drukt wordt er een PDF document gegenereerd met alle in het platform beschikbare gegevens van de betreffende persoon.



1.7. Zoekvraag maken voor een nieuwsbrief

- 1.8. Het maken voor een zoekvraag om een nieuwsbrief te verzenden bevat drie vereiste zoekcriteria, namelijk (zie onderstaand). Uiteraard is de selectie vervolgens geheel naar wens uit te breiden met andere criteria.
 - Geldig e-mailadres: om de reputatie als verzender van e-mails hoog te houden dienen alleen geldige e-mailadressen in de selectie gevoegd te worden. Dit kan middels het trucje %@%.%
 - Opt-in voor de nieuwsbrief: de ontvanger dient uiteraard een opt-in te hebben. Zo krijgen de juiste personen (die dat willen) de mailing. Via het vergrootglas kan ook een andere opt-in geselecteerd worden.
 - Geen bouncer: nadat een mailing 3x niet bij een geadresseerde afgeleverd kan worden krijgt de persoon de status “bouncer = ja”. Op die manier stuur je geen e-mails naar onjuiste inboxes en blijft de reputatie als verzender gewaarborgd.

Zoeken Persoon

Filter
Kolommen
Sortering
Meer ...

☒ Uitgebreid

and

Persoon.E-mailadres

like

%@%.%

Persoon.Opt-in nieuwsbrief

is

Ja

Persoon.Bouncer

is

Nee

2. Waar moet je zelf op letten?

Het correct omgaan met persoonsgegevens omvat meer dan alleen hetgeen in het SMP gebeurt. In je dagelijkse werkzaamheden kom je met persoonsgegevens in aanraking of heb je er de beschikking tot. Daarom is het goed om altijd scherp te zijn hoe hier mee om te gaan. Onderstaand vind je enkele tips.

- Vergrendel je scherm als je bij je bureau weg gaat
 - Microsoft: Windows toets + "L"
 - Apple: control + command + "Q"
- Gebruik altijd een uniek wachtwoord voor elk systeem dat je gebruikt. Handige tools zijn KeePass, Last Pass, Dashlane
- Vervang je wachtwoord eens in de drie maanden
- Bewaar nooit wachtwoorden in de browser
- Stuur nooit bestanden met persoonsgegevens via e-mail of WeTransfer. Gebruik hiervoor een beveiligde SFTP server. Wanneer dit onvermijdbaar is het meest veilig een ingepakt bestand (winzip) te versturen met een wachtwoord
- Wil je een bestand door Smart Connections laten verwerken, bijvoorbeeld voor een import. Lever deze dan veilig aan via: <https://smartconnections.crmplatform.nl/uploaden>

3. Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Anonimiseren	Dit is een speciale verwerking van persoonsgegevens. Met anonimiseren verwijder je alle persoonsgegevens welke te zijn herleiden naar een unieke persoon. Als gegevens eenmaal geanonimiseerd zijn, zijn het geen persoonsgegevens meer, en is de AVG niet meer van toepassing.
AVG	Voluit staat AVG voor Algemene Verordening Gegevensbescherming. De nieuwe Europese privacywet, die geldt voor alle bedrijven in de EU. De AVG is de Nederlandse vertaling van de GDPR.
Beveiligingsincident en datalek	Van belang is om een onderscheid te maken tussen een beveiligingsincident en een datalek. De wet noemt een beveiligingsincident formeel een "inbreuk op de beveiliging" en

	definieert dat als een <i>"inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens."</i> Je kunt bij een beveiligingsincident bijvoorbeeld denken aan de volgende gevallen: • Een kwijtgeraakte of gesloten USB-stick of laptop; • Een hack; • Een geslaagde ransomware-aanval; • Het versturen van een bestand met persoonsgegevens aan een persoon waarvoor het niet bedoeld is; • Het converteren van een bestand met persoonsgegevens via een online tool; • Het verstrekken van wachtwoorden aan personen waarvoor het niet bedoeld is; • Het onbeheerd achterlaten van een onbeveiligde computer in een publieke ruimte; • Het versturen van een brief met gevoelige gegevens aan de verkeerde persoon; Een datalek is een beveiligingsincident dat daadwerkelijk een risico oplevert voor de rechten en vrijheden van de persoon of personen van wie de persoonsgegevens zijn getroffen. (bijv. risico op identiteitsfraude).
Bewaartermijn	Persoonsgegevens mogen nooit langer bewaard worden als nodig voor de doeleinden waarvoor ze nodig zijn, er dient een wettelijk grondslag te zijn om gegevens voor onbepaalde tijd te bewaren Persoonsgegevens mogen nooit langer bewaard worden als nodig voor de doeleinden waarvoor ze nodig zijn, er dient een wettelijk grondslag te zijn om gegevens voor onbepaalde tijd te bewaren. Er zijn enkele voorwaarden gesteld omtrent de bewaartermijn: • De bewaartermijnen moeten opgenomen worden in het Verwerkingsregister. Advies is om data maximaal 5 jaar te bewaren indien er geen actieve relatie meer is met een persoon • De personen van wie gegevens verwerkt worden dienen geïnformeerd te zijn over bewaartermijn via het privacy statement. • De bepaalde bewaar- en vernietigingstermijn dienen zo mogelijk te worden vertaald naar passende technische en organisatorische maatregelen • Na verstrijken van de bewaartermijn dienen de persoonsgegevens daadwerkelijk verwijderd te worden of geanonimiseerd
Functionaris Gegevensbescherming	De Functionaris Gegevensbescherming houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG binnen een organisatie. De wettelijke taken en bevoegdheden van de FG geven hem of haar een onafhankelijke positie. Het is mogelijk een externe medewerker als Functionaris Gegevensbescherming aan te

	stellen. De Functionaris Gegevensbescherming moet een natuurlijk persoon zijn.
GDPR (zie AVG)	General Data Protection Regulation – De Engelstalige variant van de AVG. GDPR en AVG kun je door elkaar gebruiken, het zijn synoniemen van elkaar.
Meldplicht datalek	De meldplicht datalekken houdt in dat overheden en bedrijven direct een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als zich een (ernstig) datalek voordoet. In alle gevallen moet bij een (ernstig) datalek dit ook aan de betrokkenen gemeld worden.
Opt-in nieuwsbrief	Opt-in waarmee de nieuwsbrieven verstuurd kunnen worden. Dit zijn meestal nieuwsbrieven met een commerciële aard. Binnen dit type opt-in kunnen andere benamingen of groepen gebruikt worden, zoals Educatie, Jongeren, Zakelijk, etc.
Opt-in profileren	Opt-in waarmee persoon toestemming geeft voor verwerking en analyse van persoonsgegevens (met als doel gedrag voorspellen). De opt-in wordt automatisch na aanmelding geactiveerd. De persoon kan zich alleen per brief of telefoon afmelden. Het feit dat personen worden geprofileerd moet altijd opgenomen te worden in je privacy statement (inclusief hoe men zich hiervoor af kan melden). Het privacy statement moet vanaf elk formulier waarop persoonsgegevens worden gevraagd of getoond beschikbaar te zijn.
Opt-in servicemail	Opt-in om klanten van algemene, service gerelateerde informatie te voorzien (niet commercieel van aard). Deze opt-in wordt standaard aangevinkt bij personen waarmee het bedrijf een relatie heeft.
Persoonsgegevens	Dit omvat alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de betrokkene) of tot een natuurlijk persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, e-mailadres) of andere kenmerken.
Privacyverklaring of privacy statement	In een Privacyverklaring wordt beschreven welke persoonsgegevens worden verzameld, hoe gegevensverwerking gebeurt en voor welke doelen deze gegevens worden verwerkt.
Profileren	Elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van een natuurlijke persoon worden geëvalueerd, met name met de bedoeling zijn persoonlijke situatie, voorkeuren, interesses, gedrag, locatie of verplaatsingen te analyseren of te voorspellen.
Recht op inzage en Recht om vergeten te worden	Verplichting om alle opgeslagen persoonsgegevens inzichtelijk te maken als de persoon daar om vraagt. Dit betreft alle informatie en historie die over de persoon is opgebouwd.

	In het verlengde hiervan ligt de vraag/ actie om de gegevens volledig te verwijderen.
Toestemming (van een klant)	In je privacy statement moet opgenomen zijn dat men bezwaar kan maken tegen het bewaren van de persoonsgegevens en hoe dat te doen. Je hebt dan de mogelijkheid om deze persoon handmatig te anonimiseren.
Verantwoordelijke	De Verantwoordelijke is een natuurlijke persoon of bedrijf die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt en persoonsgegevens beschikbaar stelt.
Verwerken van persoonsgegevens	Alle handelingen inzake het werken met persoonsgegevens zoals ontvangen, verwijderen, opslaan, lezen, verwerken, doorsturen, anonimiseren, mailen, analyseren, bewerken, etc.
Verwerker	Een Verwerker is een bedrijf dat persoonsgegevens verwerkt voor een Verantwoordelijke. Een Verwerker moet zich houden aan afspraken die zijn gemaakt met de Verantwoordelijke in de Verwerkersovereenkomst.
Verwerkersovereenkomst	In een Verwerkersovereenkomst leggen een Verantwoordelijke en een Verwerker onder andere vast: • Welke persoonsgegevens en met welk doel verwerkt de Verwerker in opdracht van de Verantwoordelijke • Waarom mag de Verantwoordelijke de gegevens verwerken (Is het niet illegaal wat de Verantwoordelijke doet?) • Waar staan de gegevens • Hoe is de beveiliging geregeld • Werkt de Verwerker nog samen met andere partijen (de subverwerker(s))
Verwerkingsregister	Het register van verwerkingsactiviteiten (verwerkingsregister) bevat informatie over de persoonsgegevens die 'je verwerkt. Je mag zelf weten hoe je het register opstelt. Wel schrijft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor welke informatie je als verantwoordelijke of verwerker in het verwerkingsregister moet zetten. Zie voor meer informatie: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verantwoordingsplicht#wat-moet-er-in-het-verwerkingsregister-staan-7193 .

VRAGEN?

Mail naar support@smartconnections.nl