



Toelichting en werkwijze AVG

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

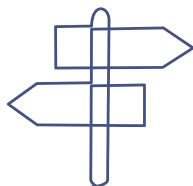
Versie: 1.5 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

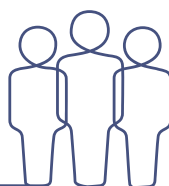
Introductie AVG.....	3
Wat betekent AVG?	3
1 Hoe ga je om met AVG binnen het SMP?.....	4
1.1 Opt-in Opt-outs tabel	4
1.2 Verschillende soorten opt-ins	5
1.3 Zoekvraag automatisch toekennen zachte opt-ins	5
1.4 Automatisch zachte opt-outs toekennen	6
1.5 De klantkaart	6
1.6 Handmatig in-/ uitschrijven.....	7
1.7 Persoon volledig uitschrijven	8
1.8 Anonimiseren.....	9
1.9 Doorlopend anonimiseren	9
1.10 Bouncer	10
1.11 PDF met persoonsgegevens.....	10
1.12 Zoekvraag maken voor een nieuwsbrief.....	10
2 Waar moet je zelf op letten?	12
3 Begrippenlijst	13



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

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 geeft een compleet beeld van de randvoorwaarden en werkwijze binnen de AVG-wetgeving in combinatie met het gebruik van het Smart CRM & Marketing Platform (SMP).

Wat betekent AVG?

Kort gezegd moeten organisaties duidelijk 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 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 SMP zijn er diverse functionaliteiten die helpen de AVG na te leven. Daarnaast zijn er een aantal aandachtspunten om in het achterhoofd te houden.

1.1 Opt-in Opt-outs 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 SMP, dan wordt hier opgeslagen vanuit welk contactmoment dit is gedaan.

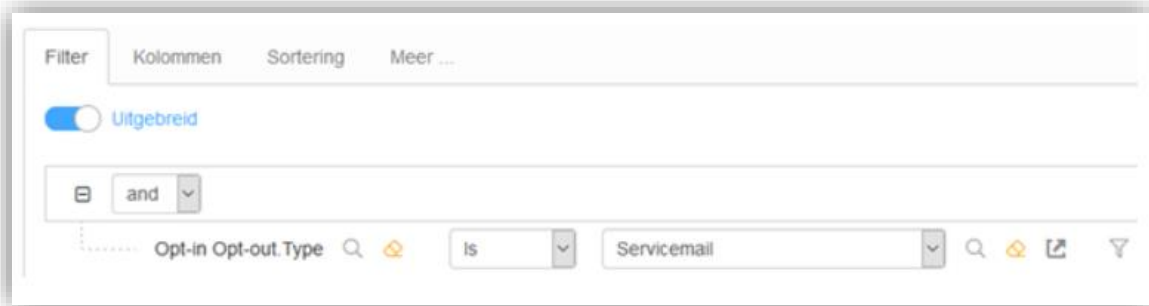
1.2 Verschillende soorten opt-ins

Binnen het SMP definiëren we minimaal drie soorten opt-ins. Dit kunnen er meer zijn naarmate jouw organisatie meerdere opt-ins definieert voor specifieke nieuwsbrieven om een bepaalde doelgroep met selectieve content te bereiken.

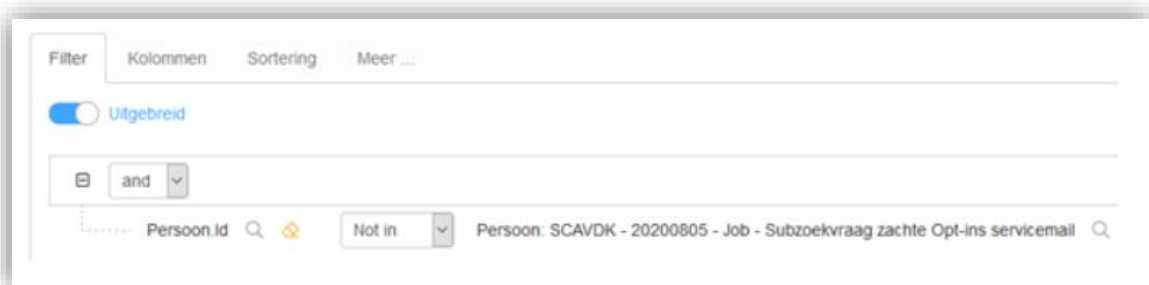
Type opt-in	Toelichting
Nieuwsbrief	Via deze opt-in geeft de klant toestemming voor het ontvangen van de nieuwsbrief (vaak commercieel gedreven). Een opt-out kan altijd gegeven worden via het voorkeurencentrum. In elke e-mail zit er een link naar deze pagina.
Servicemail	Indien er sprake is van transacties (producten, tickets, geleende boeken), dan worden deze voortaan automatisch weggeschreven bij een nieuwe klant met als kanaal "SMP" en omschrijving "Zachte servicemail opt-in". Een klant mag altijd benaderd worden met service gerelateerde berichten mits deze de optie aangeboden krijgt om zich voor de servicemail af te melden.
Profileren	Automatische opt-in waarmee een persoon toestemming geeft voor de verwerking en analyse van persoonsgegevens (met als doel gedrag voorspellen en gepersonaliseerde mailings versturen). In het privacy statement van jouw bedrijf moet altijd vermeld worden of en waarvoor er wordt geprofileerd en hoe men zich hiervoor af kan melden. Het is ook mogelijk om automatisch zachte opt-outs toe te kennen. De functionaliteit werkt hetzelfde als het toekennen van automatische opt-ins.
Direct Mail (optioneel)	Je mag altijd je klanten een mailing per post versturen mits je hen dan ook de optie biedt zich hiervoor af te melden.

1.3 Zoekvraag automatisch toekennen zachte opt-ins

Voor het automatisch toekennen van zachte opt-ins is een zoekvraag nodig om de juiste personen zonder de betreffende opt-in te definiëren. De zoekvraag bestaat uit twee onderdelen. De subzoekvraag sluit personen uit die de opt-in al hebben. De hoofdzoekvraag selecteert alle mensen die de opt-in nog niet hebben door de subzoekvraag uit te sluiten.



Sla de subzoekvraag herkenbaar op, bijvoorbeeld: *SCjobs - 20200629 - Job - Subzoekvraag zachte Opt-ins servicemail*. Dat wil zeggen; Initialen organisatie, initialen werknemer, datum, functie zoekvraag, omschrijving zoekvraag.



Sla de zoekvraag herkenbaar op en voeg deze toe in de specificaties van het opt-in type. Gebruik bijvoorbeeld: *SCjobs - 20200629 - Job - Zachte Opt-ins servicemail*

1.4 Automatisch zachte opt-outs toekennen

Naast het automatisch toekennen van opt-ins is het ook mogelijk om automatisch zachte opt-outs toe te kennen. De functionaliteit werkt hetzelfde als het toekennen van automatische opt-ins.

1.5 De klantkaart

De klantkaart bevat alle gegevens van een persoon. De gegevens zijn opgedeeld in een aantal tabbladen. In het tabblad "Voorkeuren" is alle informatie te vinden met betrekking tot opt-ins en opt-outs, voorkeuren en historie.

Persoon: Tobias (T.) van Est

[Wijzigen](#)
[Verwijderen](#)
[Mutatiehistorie](#)
[Taak toevoegen](#)

Persoonsgegevens Zakelijk **Voorkeuren** Transactionele gegevens Profilerings Administratie

Opt-ins

Opt-in Nieuwsbrief, Profileren

Opt-in opt-out historie (2)

Id	Datum	Opt-in	Type
49	22-06-2023 09:48	☒	Profileren
48	22-06-2023 09:47	☒	Nieuwsbrief

[Opt-in Opt-out toevoegen](#)
[Bewerken](#)

Interesses (1)

Id	Tag	Bron
32	Genre: Dans	Persoon

1.6 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: Tobias (T.) van Est

[Wijzigen](#)
[Verwijderen](#)
[Mutatiehistorie](#)
[Taak toevoegen](#)

Persoonsgegevens Zakelijk Voorkeuren Transactionele gegevens Profilerings **Administratie**

[Anonimiseren](#)
[PDF met persoonsgegevens](#)
[Persoon in/uitschrijven](#)
[Persoon volledig uitschrijven](#)

Wanneer je op deze knop klikt 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: Tobias (T.) van Est

Persoon in/uitschrijven

1 Persoon geselecteerd: Tobias (T.) van Est

Geef de in te voegen waarden op.

Kanaal Handmatig

Omschrijving Handmatige inschrijving voor de nieuwsbrief

Type Nieuwsbrief

Opt-in ☒

Datum 22-06-2023 09:53

OK

1.7 Persoon volledig uitschrijven

Wanneer een persoon aangeeft om volledig uitgeschreven te willen worden bieden we de mogelijkheid om dit met 1 klik op de knop te verwezenlijken. In het tabblad administratie, naast de in-/uitschrijvenknop vind je de knop 'Persoon volledig uitschrijven'. Met deze functie wordt een persoon voor alle beschikbare opt-ins uitgeschreven, inclusief de profileren opt-in, waardoor er ook geen klantberekeningen meer worden gemaakt voor deze persoon.

Persoon: Tobias (T.) van Est

Wijzigen Verwijderen Mutatiehistorie Taak toevoegen

Persoonsgegevens Zakelijk Voorkeuren Transactionele gegevens Profileren **Administratie**

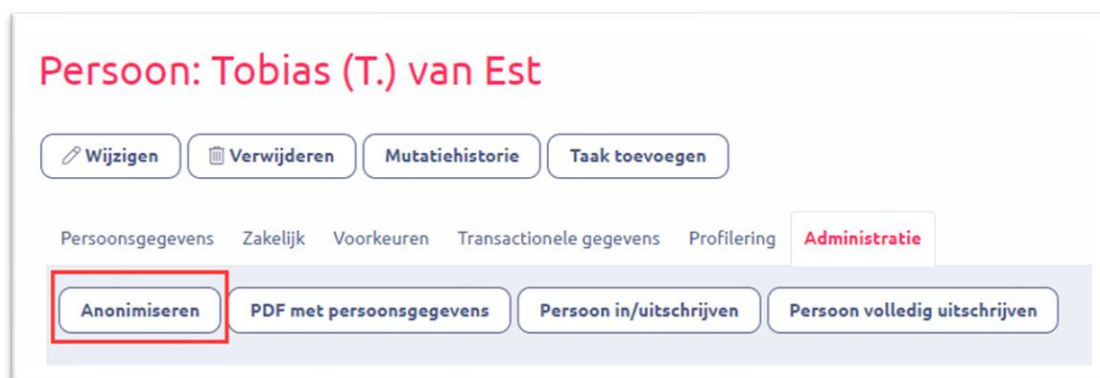
Anonimiseren PDF met persoonsgegevens Persoon in/uitschrijven **Persoon volledig uitschrijven**

1.8 Anonimiseren

In het SMP hebben we de mogelijkheid gemaakt om een persoon te Anonimiseren (persoonlijke gegevens verwijderen). Deze functie is te gebruiken wanneer een klant zich Het gaat hierbij om de volgende gegevens:

1. Persoonsgegevens zoals volledige naam, volledig adres, e-mail adres en telefoonnummer(s)
2. Gevoelige persoonsgegevens zoals IBAN nummer, BSN nummer etc. (indien opgeslagen in het SMP)
3. Gevoelige gegevens zoals schenkingsaktes, overeenkomsten etc. Indien opgeslagen in het SMP

Om te anonimiseren 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".



1.9 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.

1.10 Bouncer

Een bouncer is een persoon met een e-mailadres dat om welke reden dan ook ervoor zorgt dat de verzonden e-mail niet ontvangen kan worden en dus terug kaatst. Het is mogelijk om handmatig het veld bouncer (onder adresgegevens) uit te vinken in de klantkaart. Bijvoorbeeld indien het e-mailadres gewijzigd is, of wanneer het e-mailadres slechts tijdelijk niet te bereiken was.

1.11 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 SMP is het mogelijk om met één druk op de knop alle relevante persoonsgegevens te exporteren, inclusief die uit het standaard transactionele model. Laatstgenoemde zijn onlangs als standaard aan de PDF met persoonsgegevens export toegevoegd.

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.



1.12 Zoekvraag maken voor een nieuwsbrief

Het maken van een zoekvraag om een nieuwsbrief te verzenden bevat twee vereiste zoekcriteria, namelijk (zie onderstaand). Uiteraard is de selectie vervolgens geheel naar wens uit te breiden met andere criteria.

- **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.
- **Mailbaar is ja:** het veld mailbaar geeft aan of de persoon mailbaar is, dat wil zeggen; niet overleden, geen bouncer en een geldig e-mailadres.

Zoeken Persoon

Filter

Kolommen

Sortering

Meer ...



Uitgebreid

Id

Use range

Achternaam



E-mailadres



Postcode



Opt-in

Nieuwsbrief



Mailbaar

Ja



+ Voeg een zoekveld toe

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 en sterk wachtwoord voor elk systeem dat je gebruikt. Handige tools zijn KeePass, Dashlane.
- Hergebruik nooit wachtwoorden
- 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 "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." 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. 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	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.
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	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.
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	Alle handelingen inzake het werken met persoonsgegevens zoals ontvangen, verwijderen, opslaan, lezen, verwerken, doorsturen, anonimiseren, mailen, analyseren, bewerken, etc.
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 privacy@smartconnections.nl

