



KLANTBELEVING IN BEELD.
REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.

Privacyverklaring **De Klantcontact Monitor B.V.**

Datum	01-05-2018
Classificatie	
Versie	1.0
Documenteigenaar	Functionaris gegevensbescherming

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving wijziging
1.0	01-05-2018	Renate van Wijk	Opzet privacyverklaring



KLANTBELEVING IN BEELD. REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.

Deze Privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die **De Klantcontact Monitor B.V.** (hierna te noemen: "KCM") verwerkt van personen die deze gegevens achterlaten op de website van KCM en gegevens die KCM verwerkt bij haar dienstverlening in opdracht van haar opdrachtgevers.

Deze verklaring is van kracht met ingang van 25 mei 2018. KCM kan deze verklaring periodiek aanpassen, of aanvullen met extra informatie ten aanzien van een bepaald contact dat zij met een betrokken persoon of organisatie heeft.

Uw vertrouwen en privacy is zeer belangrijk voor KCM. In deze verklaring maakt KCM openbaar welk informatiebeleid zij hanteert bij haar dienstverlening, voor haar website en/of aan haar gelieerde ondernemingen, variërend van het soort persoonsgegevens dat zij verzamelt en bijhoudt tot de manier waarop die informatie gebruikt, uitgewisseld of anderszins offline verwerkt wordt. Ook wordt hier beschreven op welke manier cookies en andere technieken kunnen worden gebruikt in de aanbiedingen en producten van KCM.

Indien u gebruik maakt van de diensten van KCM, of persoonsgegevens achterlaat/verstrekt op haar website, geeft u uitdrukkelijk toestemming om de verstrekt persoonsgegevens in lijn met het Privacybeleid van KCM te verwerken. KCM adviseert u haar Privacybeleid door te lezen en te bewaren voor uw eigen administratie.

1. Verantwoordelijke

- a. Verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens via de website van KCM is: De Klantcontact Monitor B.V., kantoorhoudende te (1231BB) Loosdrecht aan de Frans Halslaan 23D, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 56688490. De functionaris gegevensbescherming bij KCM is bereikbaar via privacy@kcmsurvey.nl
- b. Indien KCM in opdracht van een derde persoonsgegevens verwerkt, is de betreffende opdrachtgever de Verwerkingsverantwoordelijke. KCM verwijst in dat geval naar het Privacybeleid van de betreffende Verwerkingsverantwoordelijke en de aldaar eventueel aangestelde functionaris gegevensbescherming.
KCM volgt in haar hoedanigheid van verwerker zoveel mogelijk haar eigen Privacybeleid, Tenzij het Privacybeleid van haar opdrachtgever haar uitdrukkelijk anderszins verplicht. KCM handelt alleen met opdrachtgevers binnen de Europese Unie.
- c. KCM vraagt haar opdrachtgever(s), de Verwerkingsverantwoordelijke, altijd te garanderen dat de verstrekte persoonlijke gegevens op een wettige manier zijn verkregen, dat u daarvoor toestemming heeft gegeven, en dat zij het recht heeft die informatie te verwerken en te gebruiken.



KLANTBELEVING IN BEELD. REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.

2. Welke gegevens verwerkt KCM en voor welk doel

2.1 KCM verzamelt uw persoonlijke gegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- het verwerken van uw aanvraag of opdracht, het leggen van contact met u, het voeren van correspondentie met u, het bieden van ondersteuning, het afhandelen van een sollicitatie, het verbeteren van de nauwkeurigheid en volledigheid van de van u verkregen informatie;
- voor klantentevredenheidsonderzoek of marktonderzoek, al dan niet in opdracht voor een derde verricht, eventueel in samenhang met bepaalde transacties;
- het verbeteren van haar website(s), waarvoor zij diverse technieken gebruikt, waaronder het gebruik van cookies;
- het ontwikkelen van trainingen, cursussen en de algehele dienstverlening van KCM.

2.2 Waar worden uw persoonlijke gegevens voor gebruikt:

- Voor het afhandelen van uw aanvragen, opdrachten, of sollicitatie, voor het leggen van contact met u, het bieden van ondersteuning, door KCM of door anderen die bij de afhandeling zijn betrokken;
- Voor het in opdracht uitvoeren van de dienstverlening van KCM en aan deze derden ter beschikking stellen van de gegevens, waaronder het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek en/of marktonderzoek en het verbeteren van de dienstverlening van opdrachtgevers van KCM;
- voor marketingdoeleinden, het ontwikkelen van trainingen/cursussen, certificering(en) van KCM, mede ter ondersteuning en/of verbetering van haar producten of diensten;
- Voor het op de persoon toespitsen en verbeteren van uw interactie met de website(s) van KCM, voor het opstellen van statistieken over het gebruik van website(s).

2.3 Uw keuzemogelijkheden:

- Als KCM gegevens van u verzamelt, kunt u ons laten weten dat u niet wilt dat deze voor verdere marketingcontacten worden gebruikt.
- Ook kunt u het gebruik van cookies in uw browser uitschakelen.

2.4 Welke persoonsgegevens worden verwerkt:

- voor- en achternaam, adresgegevens, telefoonnummer(s), emailadres(sen);
- geboortedatum/leeftijd, geboorteplaats, geslacht, burgerlijke stand;
- transactiegegevens, klantnummer;
- Wav en audio files;
- IP-adres, browsertype, websitegebruik/-bezoek;
- opleiding, werkervaring, werkplek, werkgever, functie;
- klachthistorie;
- van derden verkregen informatie die indirect betrekking heeft op u.



KLANTBELEVING IN BEELD. REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.

3. Bewaartermijnen

- a. Indien KCM de persoonsgegevens voor haarzelf verzamelt en/of verwerkt, bewaart zij deze tot maximaal 1 jaar na uitvoering van het doel waarvoor de gegevens werden verzameld.
- b. Indien de persoonsgegevens door u werden verstrekt in het kader van de door u gewenste registratie in de database of het klantenbestand van KCM, worden de gegevens bewaard zolang als die registratie door u gewenst is.
- c. Indien KCM de persoonsgegevens heeft verzameld in opdracht van een opdrachtgever, bewaart zij de gegevens, afhankelijk van de door haar opdrachtgever verstrekte opdracht, tussen 1 en 12 maanden na uitvoering van de opdracht, tenzij de opdrachtgever eerder een verzoek tot vernietiging van de gegevens heeft gedaan. Na verloop van de tussen KCM en haar opdrachtgever overeengekomen periode, worden de gegevens automatisch geanonimiseerd.
- d. Gegevens van non-respondenten worden standaard na 2 maanden verwijderd.

4. Beveiligingsmaatregelen en verwerkers

- 4.1 Ter bescherming van uw persoonsgegevens heeft KCM passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.
- 4.2 Voor de verwerking van de persoonsgegevens maakt KCM gebruik van diensten van derden, zogenaamde subverwerker(s). Met de subverwerker(s) heeft KCM een subverwerkersovereenkomst gesloten.

5. Inzagerecht, verwijdering en vragen klachten

- 5.1 U kunt bij KCM een verzoek indienen om uw persoonsgegevens in te zien, te ontvangen, te wijzigen of te verwijderen. KCM neemt dit verzoek in behandeling en informeert u binnen één maand na ontvangst van het verzoek omtrent de afhandeling daarvan.
- 5.2 U kunt ook bezwaar maken bij KCM tegen de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens als bedoeld in artikel 2, via e-mailadres privacy@kcmsurvey.nl.
- 5.3 Als uw een klacht heeft over de wijze waarop KCM uw persoonsgegevens verwerkt of uw verzoek behandelt, kunt u contact opnemen met haar functionaris gegevensbescherming, Renate van Wijk [telefoonnummer 035-5449800 en mailadres privacy@kcmsurvey.nl].
- 5.4 Eventuele andere vragen of opmerkingen over het Privacybeleid van KCM kunnen worden gericht aan KCM via privacy@kcmsurvey.nl.

6. Beëindigen (afmelden) van e-mail berichtgeving:

KCM kan uw e-mailadres en/of naam gebruiken om u (periodiek) een nieuwsbrief toe te zenden met informatie over haar activiteiten en diensten. Het is altijd mogelijk u af te melden (afmelden) voor deze mailing via de link onderaan de betreffende mailing.