

# Privacystatement Participe Alphen aan den Rijn

---

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt Participe persoonsgegevens.

Participe acht een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij Participe veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels.

## Waarom heeft Participe een Privacy Statement?

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met persoonsgegevens. U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden, wie de gegevens mag inzien, hoe wij de gegevens bewaren, aan wie wij gegevens doorgeven en welke invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Uw belang staat bij ons voorop!

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of wanneer u contact heeft met een hulp- of dienstverlener. Ook als u de website van Participe bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens. Bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres of een cookie.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met Participe worden gedeeld, verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen.

## Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Participe (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

## Van wie verwerkt Participe persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die de website van Participe bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer klanten van Participe. Ook verwerken we persoonsgegevens van contactpersonen van zakelijke klanten, leveranciers of business partners van Participe.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is Participe, gevestigd aan Prins Bernardlaan 8, 2405 VZ Alphen aan den Rijn. De verantwoordelijke is degene die formeel-juridisch beslist of en, zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

## Waarvoor gebruikt Participe uw persoonsgegevens?

Participe verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van haar kerntaak, het verlenen van hulp- en dienstverlening aan diverse categorieën bewoners, het ondersteunen van bewonersgroepen, alsmede voor het voeren van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. De verwerking gebeurt op diverse wijzen, naar gelang de aard van de dienstverlening.

## **Hoe gaat Participe met uw persoonsgegevens om?**

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. Hiervoor heeft Participe een beleidsdocument en richtlijnen voor medewerkers opgesteld.

## **Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens**

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens, vanaf 25 mei 2018 betreft dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd.

Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd, wordt u verzocht dit te melden via het klachtenformulier op deze website. U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de AP.

## **Veilig**

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft Participe passende technische en organisatorische maatregelen. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen Participe niet iedereen toegang heeft tot uw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben.

## **Melden van incidenten**

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

## **Vertrouwelijk**

We gaan ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van Participe is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit ook eveneens voor derden die door Participe zijn ingehuurd of anderszins zijn aangesteld om werkzaamheden te verrichten. Personen die belast zijn met het uitvoeren van technische werkzaamheden op onze systemen zijn eveneens gehouden tot geheimhouding. Kortom iedereen die inzicht heeft in uw gegevens is belast met een geheimhoudingsplicht.

## **Hoelang bewaren we uw gegevens?**

Participe bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

## **Verstrekken aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitdrukkelijk niet aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven.

Vaak werkt Participe met andere organisaties samen met als doel een integrale, effectieve en efficiënte ondersteuning te bieden waarbij verschillende disciplines elkaar in de samenwerking kunnen versterken. Wanneer dit het geval is, gebeurt dit onder een privacy-convenant waarbij aan de andere partijen dezelfde

eisen als aan Participe-medewerkers worden gesteld. U wordt van deze werkwijze op de hoogte gesteld op het moment dat u uw gegevens verstrekt.

Participe kan ook verplicht zijn persoonsgegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving, op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter, of bij fraude of misbruik. Als dat het geval is verleend Participe haar medewerking.

### **Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie**

Participe zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer u een verklaring hebt getekend waarin u toestemming geeft voor de doorgifte.

### **Persoonlijk contact met Participe**

Veel contacten tussen u en Participe verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail of Social media. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

### **Op verschillende manieren contact**

Steeds vaker hebben klanten via e-mail, Social media (Facebook, Twitter) of via een website contact met Participe. Ook sms, appen en chatten worden ingezet. Daarnaast wordt ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan bij u vandaan komen maar ook van Participe. De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door Participe worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### **Bellen met Participe**

Als u ons belt of wij u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen en om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren zodat we u beter van dienst kunnen zijn. Indien wij dit doen, wordt dit aan het begin van het telefoongesprek vermeld.

### **Bezoek aan de website van Participe**

Als u onze website bezoekt, registreren we uw IP-adres, bezoekgegevens en cookies. Hieronder leest u waarvoor we deze gegevens gebruiken.

### **Wat doen we met uw IP-adres?**

Iedereen die internet gebruikt, heeft een IP-adres. Ook als u internet met uw mobiele telefoon. Zonder IP-adres kunt u niet internetten. Participe houdt IP-adressen bij om u te behoeden voor internetfraude.

### **Wat doen we met uw bezoekgegevens?**

Op de websites van Participe worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. Met deze informatie kunnen we de indeling op onze website verder optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. We registreren ook hoe bezoekers door de website van Participe klikken. Deze gegevens worden alleen intern opgeslagen en bewerkt. Ze worden gebruikt voor statistische analyses van bezoekgedrag, voor fraudebestrijding en om persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen.

### **Wat doen we met cookies?**

Wij maken op deze website gebruik 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.

Met uw toestemming plaatsen wij “tracking cookies” op uw computer. Deze cookies gebruiken wij om bij te houden welke pagina’s u bezoekt, om zo een profiel op te bouwen van uw onlinegedrag. Dit profiel is niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke, maar alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de “Analytics”-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

### **Instellen klikgedrag**

Als u niet wilt dat Participe uw klikgedrag gebruikt om algemene bezoekgegevens te verzamelen, dan kunt u dit instellen via onderstaande link.

### **Wat zijn uw rechten?**

Wanneer Participe persoonsgegevens van u verwerkt, heeft u volgens de geldende regelgeving bepaalde rechten. Uw rechten zullen hieronder worden toegelicht.

### **Wij stellen u op de hoogte als wij persoonsgegevens van u verwerken**

Participe verstrekt voor het verwerken van uw gegevens informatie aan u betreffende onze identiteit, over de doelen waarvoor en de manieren waarop wij uw gegevens verwerken, over de regels die daarop van toepassing zijn, over de rechten die u heeft en hoe u daar invloed op kunt uitoefenen.

Deze informatieverstrekking kan achterwege blijven indien u reeds op de hoogte bent van de verwerking van uw gegevens of indien een mededeling aan u onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost.

### **Inzage in uw gegevens**

Bent u klant van Participe en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruikmaken van uw ‘Recht van inzage’. We verzoeken u wel specifiek aan te geven welke persoonsgegevens u graag wenst te ontvangen.

### **Recht op rectificatie**

U heeft het recht om gegevens te rectificeren als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Ook heeft u het recht de gegevens te rectificeren als de gegevens niet relevant zijn voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of als uw gegevens in strijd met een wettelijk voorschrift door ons zijn verwerkt.

Wij zullen de derde(n) die uw gegevens van ons hebben ontvangen op de hoogte stellen van een eventuele rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of van ons onevenredig veel inspanning vraagt.

### **Recht op gegevensuitwissing**

Daarnaast heeft u het recht om bepaalde gegevens te laten verwijderen. Bijvoorbeeld wanneer uw gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze hebben ontvangen, u bezwaar maakt tegen de verwerking of wanneer uw gegevens onrechtmatig door ons zijn verwerkt. We kunnen echter niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, omdat we verplicht (kunnen) zijn om bepaalde gegevens van u te bewaren.

### **Recht op beperking van de verwerking**

Ook heeft u recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Het recht op beperking houdt in dat wij uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet mogen verwerken en niet mogen wijzigen. Hiervan is sprake indien u de juistheid van de gegevens betwist, indien u van mening bent dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden of indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door Participe onrechtmatig is.

### **Recht van bezwaar**

Tegen verwerking van uw persoonsgegevens door Participe kunt u bezwaar maken indien uw persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld wanneer u niet wilt dat wij uw persoonsgegevens gebruiken om u persoonlijke aanbiedingen te doen.

### **Recht op dataportabiliteit**

Wanneer u zelf uw persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt heeft u in bepaalde gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat wij uw gegevens op gestructureerde, gangbare en machineleesbare wijze aan u zullen verstrekken, wanneer u ons daarom verzoekt.

### **Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?**

Als u gebruik wenst te maken van bovengenoemde rechten, kunt u zich in eerste instantie wenden tot uw contactpersoon binnen Participe aan wie u uw gegevens heeft verstrekt. Komt u er daarmee niet uit, stuurt u dan een mail aan [communicatiealphen@participe.nu](mailto:communicatiealphen@participe.nu). Wij reageren binnen één maand op uw verzoek. Wij vragen u zich te legitimeren, aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Buitensporige verzoeken met betrekking tot het verstrekken van informatie kunnen door ons worden afgewezen. Van buitensporige verzoeken is sprake wanneer u ons bijvoorbeeld meer dan gemiddeld en noodzakelijk benadert met informatieverzoeken.

### **Over dit privacy statement**

Participe kan dit Privacy Statement aanpassen. De laatste wijziging was op 25 mei 2018. De meest recente versie vindt u altijd op deze website.

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement? Neem dan gerust contact met ons op: [communicatiealphen@participe.nu](mailto:communicatiealphen@participe.nu)