



## Privacybeleid



## Inhoud

1. Basisbegrippen .....	3
2. Basisprincipes: .....	5
2.1 Rechtsgrond.....	5
2.1.1 De toestemming .....	5
2.1.2 De overeenkomst .....	6
2.1.3 De wettelijke verplichting.....	7
2.1.4 Het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke .....	7
2.2 Doeleinde .....	7
2.3 Juistheid en gegevenskwaliteit.....	8
2.4 Minimale gegevensverwerking .....	8
2.5 Bewaartermijn.....	9
2.6 Transparantie .....	9
2.7 Beveiliging .....	10
2.7.1 Organisatorische maatregelen .....	10
2.7.2 Technische maatregelen .....	10
3. Rechten van de betrokkenen .....	10

Op 27 april 2016 hebben het Europees Parlement en de Europese Raad verordening (EU)2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming of AVG) vastgesteld. Deze verordening is vooral gekend onder haar Engelse afkorting GDPR (General Data Protection Regulation).

Dit document geeft een weergave hoe de ENMO-groep (ENMO BV, ENMO SERVICES BV en ENMO NEDERLAND BV) omgaat met de verschillende aspecten van de AVG.

## 1. Basisbegrippen

**Persoonsgegevens** zijn alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (artikel 4.1 AVG). Gegevens die toelaten om een natuurlijke persoon rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren vallen hier ook onder. Wanneer het koppelen van puzzelstukjes van informatie (leeftijd, geslacht, postcode, etc.) kan leiden tot de unieke identificatie van een persoon ('singling out'), is elk puzzelstukje ook een persoonsgegeven. Gepseudonimiseerde persoonsgegevens waarvoor een sleutel bestaat om de oorspronkelijke persoonsgegevens opnieuw te verkrijgen, zijn ook persoonsgegevens. Anonieme gegevens en gegevens over overleden personen of rechtspersonen zijn geen persoonsgegevens.

VOORBEELD:

Zijn wel persoonsgegevens:

- naam, voornaam en contactgegevens van klanten, personeel of leveranciers;
- historiek van aankopen, openstaande facturen, betalingsinformatie (voor zover zij betrekking hebben op natuurlijke personen);
- personeelsevaluaties en ziektebriefjes;
- locatiegegevens (bv. lokalisatie via een Smart Phone app);
- camerabeelden en nummerplaten.

Zijn geen persoonsgegevens:

- algemeen E-mailadres of telefoonnummer van een bedrijf – bijv. info@enmo.be;
- ondernemingsnummer (behalve bij een éénmanszaak).

De persoonsgegevens die bij ENMO verwerkt worden zijn die van:

- medewerkers
- klanten
- leveranciers
- prospecten
- sollicitanten

**Gevoelige gegevens** zijn persoonsgegevens die een hoger beschermingsniveau verdienen omdat hun verwerking significante risico's met zich mee kan brengen. De verwerking van gevoelige gegevens is in beginsel verboden, tenzij aan één van de uitzonderingsgronden van artikel 9 of 10 van de AVG wordt voldaan. Ook gewone persoonsgegevens waaruit u gevoelige informatie kan afleiden zijn gevoelige gegevens. Het gaat om:

- bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG). Tot deze groep behoren gezondheidsgegevens, genetische gegevens en biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon.
- persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, seksuele gerichtheid en gedrag, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen of het lidmaatschap van een vakbond blijken behoren ook tot deze bijzondere categorie;
- gerechtelijke gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten (artikel 10 AVG).

**VOORBEELD:**

- een sportapp die snelheid, afstand, hartslag en calorieverbranding meet, kan informatie onthullen over de gezondheidstoestand van een persoon;
- een uittreksel van het strafregister.

Bij ENMO worden geen gevoelige gegevens verwerkt.

Het begrip **verwerking** is zeer ruim en omvat iedere bewerking van persoonsgegevens al dan niet uitgevoerd via een geautomatiseerde proces (artikel 4.2 AVG). Voorbeelden van verwerking zijn het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

**VOORBEELD:**

- het verzamelen van klantgegevens via een webpagina om online aankoop te verrichten;
- het bijhouden van systematisch geordende papieren fiches met klantgegevens;
- het digitaal opslaan, raadplegen en beheren van HR-gegevens van uw personeel.

⚠ Hoewel de AVG in de eerste plaats geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens beoogt (zoals bijv. de opslag op een digitale drager), kan men de wet niet omzeilen door alle persoonsgegevens op papieren dragers te bewaren. Het bijhouden van systematisch geordende bestanden op papier is ook een verwerking in de zin van de AVG.

Klantgegevens worden bij ENMO beheert, gecontroleerd en verwerkt in het CRM-systeem 'Salesforce'.

Gegevens van medewerkers en eventueel die van sollicitanten worden bewaard in een beveiligde map 'ENMO HR' op de server. Enkel HR en het management hebben hier toegang toe. Het beheer ligt bij de HR.

Het is ook belangrijk de **actoren** te bepalen waarop de AVG van toepassing is. De instantie die het doel en de middelen voor de verwerking bepaalt, is de “**verwerkingsverantwoordelijke**” (artikel 4.7 AVG). De onderneming die in dienst van een verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt noemen we de “**verwerker**” (artikel 4.8 AVG). Identificeerbare of geïdentificeerde personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, zoals klanten of personeel, worden in dit document ook aangeduid door de term “**betrokkene**” (artikel 4.1 AVG).

Overleden personen of rechtspersonen worden niet als “betrokkenen” beschouwd.

**VOORBEELD:**

- een bedrijf is de verwerkingsverantwoordelijke van zijn klanten- en personeelsgegevens;
- een sociaal secretariaat dat HR-gegevens verwerkt voor andere bedrijven is vaak verwerker;
- een cloud provider waarop een bedrijf beroep doet om gegevens op te slaan, is vaak een verwerker.

De ENMO-groep is de verwerkingsverantwoordelijke.

## 2. Basisprincipes:

### 2.1 Rechtsgrond

Elke verwerking van persoonsgegevens moet steunen op één van de rechtsgronden die artikel 6 van de AVG opsomt. De AVG onderscheidt zes verschillende rechtsgronden:

Toestemming, overeenkomst, naleven van een wettelijke verplichting, behartiging van een vitaal belang, uitvoering van een taak van openbaar belang en het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke of een derde.

ENMO zal zich voornamelijk beroepen op toestemming, overeenkomst en het gerechtvaardigd belang (v.w.b. klanten, prospecten en leveranciers. Zie ook het voorwoord in onze nieuwsbrief, editie 1, jaargang 5, 2018) en op het naleven van een wettelijke verplichting en overeenkomst (v.w.b. medewerkers en sollicitanten).

#### 2.1.1 De toestemming

ENMO mag persoonsgegevens verwerken indien de betrokkene hierin toestemt. Opgelet: de toestemming valt niet samen met een aanvaarding van de algemene voorwaarden!

Bovendien mag de betrokkene zijn of haar toestemming altijd en zonder enige motivering intrekken.

Volgens de definitie in artikel 4.11 van de AVG moet iedere toestemming

- Vrij zijn: de betrokkenen moeten een echte keuze hebben zonder dat zij onder druk worden gezet met negatieve gevolgen indien zij hun toestemming niet zouden geven.
- Specifiek zijn: dit betekent dat de betrokkene voor ieder afzonderlijk doeleinde de keuze moet hebben om al dan niet in te stemmen.
- Geïnformeerd zijn: Dit betekent dat ENMO vooraf in begrijpelijke taal de betrokkene moet uitleggen wie, welke persoonsgegevens voor welke doeleinden zal gebruiken.
- Berusten op een positieve actie:
  - de toestemming mag niet worden afgeleid uit een vooraf aangevinkt vakje op een formulier (opt-out).
- Aantoonbaar zijn: Men moet steeds een bewijs bewaren van het verkrijgen van de toestemming.
- Even gemakkelijk kunnen worden ingetrokken als ze werd gegeven

Bij een aanvraag via de website van ENMO kan de persoon geheel vrij zijn of haar toestemming voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens aanvinken.

Alle aanvragen via de ENMO website worden met hun voorkeur (toestemming of niet) opgeslagen in het CMS van de website.

De mail met de aanvraag én bevestiging van toestemming wordt ook nog eens bewaard via [info@enmo.be](mailto:info@enmo.be).

Van zodra een offerte gemaakt wordt, of informatie wordt opgevraagd door de klant, worden de persoonsgegevens verwerkt in het kader van gerechtvaardigd belang, zodat de gevraagde informatie naar de klant kan gestuurd worden.

### 2.1.2 De overeenkomst

ENMO mag bij het afsluiten van een contract de persoonsgegevens van een klant, medewerker of leverancier verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van dat contract. Deze rechtsgrond dekt ook precontractuele maatregelen voor zover die op verzoek van de betrokkene worden uitgevoerd. Het initiatief moet dus bij de betrokkene liggen. Deze noodzakelijkheid is niet ruim te interpreteren en beperkt zich tot die persoonsgegevens zonder dewelke de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden.

#### VOORBEELD:

- ENMO moet als werkgever persoonsgegevens van haar werknemers verwerken om het loon uit te betalen. Deze verwerking is noodzakelijk om de arbeidsovereenkomst uit te voeren;
- een klant vraagt ENMO om een offerte. Om deze offerte op te sturen en in afwachting van de aanvaarding ervan mag ENMO op basis van deze rechtsgrond de contactgegevens van de toekomstige klant bewaren;

#### 2.1.3 De wettelijke verplichting

ENMO mag persoonsgegevens verwerken als de wet dit oplegt. Bijvoorbeeld voor aangifte van nieuwe medewerkers bij de overheid.

⚠ Let op: als men gevoelige gegevens verwerkt, moet de wettelijke verplichting in kwestie vallen onder één van de categorieën van artikel 9.2 AVG! Dit is echter niet van toepassing bij ENMO.

#### 2.1.4 Het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke

ENMO mag persoonsgegevens verwerken als dit noodzakelijk is voor een gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene zwaarder doorwegen.

Direct marketing is een courante methode om aan klantenprospectie te doen en/of bestaande klanten te informeren. Als de direct marketing niet te frequent en agressief is, mag ENMO binnen een bestaande klantenrelatie contactgegevens gebruiken voor direct marketing om haar eigen diensten of producten aan te prijzen. Let op: artikel 13 van de e-Privacyrichtlijn (Richtlijn 2002/58/CE)<sup>3</sup> legt een aantal extra voorwaarden op. Bij de inzameling van de contactgegevens moet ENMO de klant expliciet wijzen op het recht om zich tegen direct marketing te verzetten. ENMO moet het gemakkelijk maken om dat recht uit te oefenen

Op basis van deze rechtsgrond mag ENMO persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om factuurfraude te detecteren en hun klanten hiervan op de hoogte te brengen.

Iedere medewerker bij ENMO draagt bij tot het aanleveren van correcte persoonsgegevens van klanten, prospecten en leveranciers, dewelke op voorhand worden afgestemd met de betrokkene.

#### 2.2 Doeleinde

Het principe van doelbinding is een cruciaal fundament van de AVG. Volgens artikel 5.b AVG mogen persoonsgegevens uitsluitend verwerkt worden voor doeleinden die vooraf uitdrukkelijk zijn vastgelegd. In beginsel – maar hierop bestaan uitzonderingen – is het verboden om de verkregen gegevens nadien verder te verwerken voor een ander doel dat oorspronkelijk niet was voorzien. Dit is het basisprincipe.

Drie mogelijkheden dienen zich aan als men toch persoonsgegevens wil verwerken voor een doeleinde dat afwijkt van het doeleinde waarvoor deze gegevens oorspronkelijk verkregen zijn:

- **Afzonderlijke toestemming:** men vraagt de toestemming van de betrokkene om de persoonsgegevens te verwerken voor dit nieuwe doeleinde. Deze toestemming vormt dan de rechtsgrond van de verwerking voor dit nieuwe doeleinde; **VOORBEELD:**

een bedrijf ontwikkelt een klantenprofiel op basis van het aankoop- en klikgedrag op haar website. De klant stemde hiermee in om zijn gebruikservaring te optimaliseren en op de hoogte te blijven van bijzondere aanbiedingen waarin hij of zij geïnteresseerd zou kunnen zijn. Als het bedrijf deze profielen later wil doorverkopen aan een data broker voor advertentiedoeleinden, moet zij hiervoor apart de toestemming van de klant vragen.

- **Wettelijke verplichting:** de verdere verwerking van persoonsgegevens vloeit voort uit een wettelijke verplichting. De wettelijke verplichting maakt in dit geval de rechtsgrond uit van de verdere verwerking;

- **Verenigbaarheid:** de verwerkingsverantwoordelijke moet beoordelen of het nieuwe doeleinde verenigbaar is met de doeleinden waarvoor de gegevens oorspronkelijk werden verkregen. Zo ja, dan is de verwerking gesteund door de rechtsgrond op basis waarvan u de gegevens oorspronkelijk verkreeg en verwerkte.

### 2.3 Juistheid en gegevenskwaliteit

De persoonsgegevens moeten juist en actueel zijn. Zodra ENMO zich bewust wordt van het foutieve of gedateerde karakter van de persoonsgegevens, moet ze deze actualiseren, verbeteren of wissen. Hoewel ENMO niet de eindverantwoordelijkheid draagt indien een klant of een andere betrokkene foutieve informatie verstrekt, moeten men wel proactieve inspanningen leveren om voor de hand liggende fouten te detecteren en recht te zetten. De betrokkene heeft trouwens ook een recht op de verbetering van zijn persoonsgegevens. Dit beginsel heeft ook gevolgen voor de bewaartermijn van persoonsgegevens. Indien u gegevens te lang bewaart, zijn deze niet langer accuraat. Wanneer een klant of medewerker een wijziging meedeelt, moet ENMO deze wijziging zo snel mogelijk doorvoeren.

Gegevens aangaande de ENMO medewerkers worden beheert door HR.

### 2.4 Minimale gegevensverwerking

De verzameling en verwerking van persoonsgegevens moeten zich beperken tot wat strikt noodzakelijk is om de vooropgestelde doeleinden te vervullen. De opgevraagde gegevens moeten



pertinent zijn. Dit betekent dat ENMO voor ieder persoonsgegeven moet kunnen aantonen waarom die informatie noodzakelijk is om het doeleinde te bereiken. Als ENMO dit niet kan aantonen, dan zijn de persoonsgegevens overbodig en moeten ze gewist worden.

ENMO gebruikt Salesforce als CRM-software om haar klantenbestand te beheren, op basis van minimale gegevensverwerking, nodig voor het uitvoeren van onze activiteiten, conform de GDPR wetgeving.

Voor wat betreft onze medewerkers, worden uitsluitend de gegevens bewaard die noodzakelijk zijn voor de professionele band met de medewerker.

## 2.5 Bewaartermijn

ENMO mag persoonsgegevens nooit langer bewaren dan noodzakelijk is om de vooropgestelde doeleinden te bereiken. Zodra deze doeleinden zijn volbracht of wegvallen, moet ENMO de persoonsgegevens wissen.

- persoonsgegevens die zijn opgenomen in de boekhouding, mogen pas na zeven jaar gewist worden. Artikel III.88 van het Wetboek Economisch Recht bepaalt dat ondernemingen hun boeken moeten bewaren gedurende 7 jaar. Dezelfde redenering gaat op voor documenten, zoals facturen, die ENMO moet bewaren door BTW wetgeving of voor directe belastingen. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de zaakvoerder.
- ENMO verwijdert de persoonsgegevens van een sollicitant van zodra het duidelijk is dat de betrokken persoon niet zal worden aangeworven. (Stel dat ENMO deze informatie toch wil bewaren, dan moet zij de sollicitant hierover informeren en de mogelijkheid geven om zich hiertegen te verzetten). Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de HR Manager.
- het personeelsdossier van medewerkers uit dienst wordt gearhiveerd en minimaal bijhouden conform persoonsgegevens die opgenomen zijn in de boekhouding (Artikel III.88 van het Wetboek Economisch Recht). Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de HR Manager.
- Persoonsgegevens van klanten, prospecten en leveranciers worden regelmatig op juistheid gecontroleerd. Op vraag van de betrokkene, worden de gegevens meegedeeld, en waar nodig aangepast of verwijderd.

## 2.6 Transparantie

Zonder noodzakelijke informatie over hun rechten, het hoe en waarom van de verwerkingsactiviteit, kunnen de betrokken hun rechten niet uitoefenen. Daarom is transparante communicatie cruciaal. Als verwerkingsverantwoordelijke moet ENMO proactief communiceren zodat betrokkenen precies weten wie de persoonsgegevens verwerkt, waarom en tot wie zij zich kunnen richten bij problemen.

## 2.7 Beveiliging

Maatregelen omtrent de veiligheid van de persoonsgegevens zijn zowel organisatorisch als technisch. ENMO dient de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang of verwerking, verlies en beschadiging.

### 2.7.1 Organisatorische maatregelen

Dit document dient gebuikt te worden als leidraad voor de manier waarop bij ENMO persoonsgegevens worden verwerkt.

Bij ENMO hebben alle verkoop medewerkers, en -assistenten, het management en customer care de mogelijkheid om persoonsgegevens van klanten en prospecten te verwerken in het CRM-systeem.

HR is verantwoordelijk voor de gegevens van medewerkers en sollicitanten.

De algehele eindverantwoordelijkheid ligt bij de Managing Director.

Alle medewerkers dienen steeds bij te dragen aan de kwaliteit en de juistheid van de aangeleverde en reeds verwerkte gegevens.

### 2.7.2 Technische maatregelen

Een aantal maatregelen worden uitgerold in de IT-infrastructuur van ENMO:

- gebruik van een virusscanner met tijdige updates;
- systematische back-ups om gegevens te beschermen tegen verlies;
- systematische en automatische software updates systematisch;
- website via een beveiligde https-verbinding;
- een “firewall”(zowel hard- als software);
- elke medewerker heeft zijn eigen inlog gegevens voor het ENMO netwerk en Salesforce. De beveiliging gebeurt adhv machtigingen waardoor niet iedere gebruiker toegang heeft tot alle data
- het WiFi netwerk is opgesplitst in een intern -en gastennetwerk
- De site in NL is verbonden met de site in BE over een beveiligde VPN verbinding, deze wordt tot stand gebracht over een IPSec VPN

## 3. Rechten van de betrokkenen

Iedere betrokkene kan volgende rechten uitoefenen (zie ook desbetreffende artikels AVG):

1. het recht op informatie (art 13/14 AVG)
2. het recht van inzage (art 13 AVG)
3. het recht op verbetering (art 16:19 AVG)
4. het recht op gegevenswissing (art 17/19 AVG)
5. het recht op beperking van de gegevensverwerking (art 18/19 AVG)
6. het recht van bezwaar (art 21 AVG)
7. het recht op gegevensoverdraagbaarheid (art 20 AVG)
8. het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming onderworpen te worden (art 22 AVG)

Wanneer de betrokkene één van haar rechten uitoefent, moet ENMO hier binnen één maand op reageren. Gaat het om een complex verzoek, dan kan ENMO de termijn met twee maanden verlengen nadat de betrokkene hier binnen één maand van op de hoogte is gebracht. Als ENMO kan aantonen dat het verzoek duidelijk ongegrond of buitensporig is, mag zij het verzoek negeren.

Alle aanvragen, m.u.v. vragen van medewerkers, dienen ingediend te worden via [info@enmo.be](mailto:info@enmo.be).

ENMO medewerkers dienen hun vragen rechtstreeks aan de HR Manager te richten via [HR@enmo.be](mailto:HR@enmo.be).

*Bron: WEGWIJS in de AVG voor KMO's, CBPL*