



Privacybeleid

(Vastgesteld op 8 april 2025)

Privacybeleid

Versienr.	Datum	Auteur	Wijzigingen
03.2410		Joyce Kusters	Beleid herschreven aan het concept privacybeleid ODC
04.2503	08-04-2025	Joyce Kusters	Beleid herschreven n.a.v. aangepast concept ODC. Tevens punten vanuit de toetsing StV opgenomen.

Inhoud

Inleiding	4
1 Beleid van OVM Twente	5
1.1 Reikwijdte	5
1.2 Toepassing	5
1.3 Beheer	5
1.4 Implementatie en evaluatie.....	5
2 Beleid, risico's, kansen en maatregelen	6
2.1 Data Privacy Impact Analyse (DPIA).....	6
2.2 Gevolgen	6
3 Beleid en normenkaders.....	7
3.1 Wet- en regelgeving	7
3.2 Raakvlakken met andere beleidsterreinen	7
4 Beleid en realiseren doelen	8
4.1 Doelen verwerking persoonsgegevens	8
4.2 Hoe wordt het doel bereikt?.....	8
4.2.1 Privacy standpunten	8
4.2.2 Privacy officer	8
5 Communicatie.....	9
6 Rechten van betrokkene.....	9
6.1 Recht op inzage.....	9
6.2 Recht op aanpassing (rectificatie en beperking verwerking persoonsgegevens)	9
6.3 Recht op verwijdering en vergetelheid	9
6.4 Recht op dataportabiliteit (gegevensoverdracht).....	10
6.5 Recht op bezwaar	10
7 Databeveiliging	11
8 Actualiseren en vaststellen	11
9 Protocol bewaartermijnen.....	12
10 Protocol anonimiseren van gegevens	13

Inleiding

OVM Twente verwerkt persoonsgegevens van (potentiële) klanten en medewerkers en wil dit op een dusdanige manier doen dat het vertrouwen van klanten en medewerkers niet wordt geschaad en aan wet- en regelgeving wordt voldaan.

Dit beleid draagt bij aan het vergroten van de klant- en medewerkerstevredenheid en aan het compliant zijn met wet- en regelgeving (de Algemene Verordening Gegevens (AVG), zodat de continuïteit van OVM Twente op deze aspecten wordt gewaarborgd.

1 Beleid van OVM Twente

1.1 Reikwijdte

Dit beleid geldt voor alle verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor OVM Twente verantwoordelijk is en omschrijft hoe OVM Twente omgaat met privacy en gegevensbescherming.

1.2 Toepassing

Dit beleid biedt normen voor het rechtmatig verwerken van persoonsgegevens. De normen zijn verder uitgewerkt in meerdere beleidsdocumenten.

1.3 Beheer

De privacy officer (PO) draagt zorg voor het actueel houden van dit beleid. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de implementatie van dit beleid en voldoende privacy bewustzijn van de medewerkers.

1.4 Implementatie en evaluatie

Dit beleid is opgesteld met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en wordt één keer per drie jaar geëvalueerd.

2 Beleid, risico's, kansen en maatregelen

Om omvang en diepgang van dit privacybeleid te bepalen zijn de relevante risico's geïdentificeerd en geanalyseerd.

2.1 Data Privacy Impact Analyse (DPIA)

Bij ontwikkeling van nieuwe producten of diensten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt wordt beoordeeld wat de impact van die verwerking op de rechten en vrijheden van de betrokkenen is. Wanneer de gegevensverwerking naar waarschijnlijkheid een hoog privacyrisico oplevert zal een verplichte DPIA worden uitgevoerd waarbij aan de volgende risico's aandacht wordt besteed:

Risicocategorie	Toelichting
Uitbesteding	Het risico dat een (aspirant) samenwerkingspartner niet voldoet aan de privacy eisen die OVM Twente, wetgever en Autoriteit Persoonsgegevens stellen.
Integriteit	Het risico op onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens door OVM Twente of haar verwerkers.
IT	Het risico dat de IT-infrastructuur, -systemen, -beheer & onderhoud en gebruik onvoldoende bescherming bieden voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit geldt zowel voor OVM Twente als haar samenwerkingspartners (verwerkers).
Operationeel	Het risico dat bij acceptatie, verwerking en gebruik onrechtmatig persoonsgegevens worden verwerkt.
Juridisch	Het risico dat wet- en regelgeving niet wordt nageleefd.

De risico's kunnen aan de hand van de volgende vragen geanalyseerd worden:

- Voor welk doel of welke doelen zijn de persoonsgegevens nodig?
- Welke persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het doel of de doelen?
- Wat is de grondslag voor het verwerken van de persoonsgegevens?
- Wat zijn de risico's van het verwerken voor de betrokkene?
- Welke maatregelen nemen wij om die risico's te beheersen?

Op basis van de risico-inschatting en de uitkomsten van de DPIA worden passende beheersmaatregelen getroffen. De naleving van die beheersmaatregelen is onderdeel van de reguliere monitoring.

2.2 Gevolgen

Gevolgen van het niet voldoen aan wet- en regelgeving en het privacybeleid van OVM Twente kunnen zijn: reputatieschade, boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of DNB of kostbaar herstel/herinrichting van beveiligingsmaatregelen (technisch en organisatorisch).

3 Beleid en normenkaders

3.1 Wet- en regelgeving

- Nationale en Europese wet- en regelgeving
- Algemene Verordening Gegevensbescherming
- E-Privacy verordening
- Uitvoeringswet AVG
- Wet op het Financieel Toezicht (Wft)
- Wet voorkoming witwassen en financiering Terrorisme (Wwft)
- Telecomwet (TW)
- Wet op de medische keuringen
- Zelfregulering Verbond van Verzekeraars, zoals:
 - Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars
 - Protocol incidenten waarschuwingssysteem financiële instellingen (Pifi)
 - Gedragscode persoonlijk onderzoek
 - CIS (Gebruikersprotocol en privacyreglement)
 - Gedragscode Verzekeraars
 - Protocol Verzekeraars & Criminaliteit
 - Ethisch kader data gedreven toepassingen

3.2 Raakvlakken met andere beleidsterreinen

Dit beleid voorziet in een basis voor interne regels op het gebied van privacy. In andere processen en procedures staan ook aspecten van privacy zoals:

- Informatiebeveiligingsbeleid
- Uitbestedingsbeleid
- Integriteitsbeleid
- Fraudebeleid (o.a. strafrechtelijke gegevens)
- Ken-uw-klant beleid (o.a. gebaseerd op Wft, Sanctiewet, Wwft)

4 Beleid en realiseren doelen

4.1 Doelen verwerking persoonsgegevens

Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden voor specifieke doelen. Dit beleid moet ertoe bijdragen dat de persoonsgegevens rechtmatig worden verwerkt. In onze privacyverklaring (zie bijlage 1) staat welke persoonsgegevens van klanten en prospects worden verwerkt en met welk doel dit wordt gedaan.

OVM Twente beperkt de verwerkingen tot persoonsgegevens die redelijkerwijs noodzakelijk en relevant zijn voor de doeleinden van de desbetreffende verwerking.

4.2 Hoe wordt het doel bereikt?

4.2.1 Privacy standpunten

De voor OVM Twente belangrijkste wettelijke normen zijn vertaald in standpunten waar OVM Twente te allen tijde aan wil voldoen. In de privacyverklaring staat met welke doel persoonsgegevens worden verwerkt. De afspraken over verwerking van persoonsgegevens door samenwerkingspartners zijn vastgelegd in een verwerkersovereenkomst (zie bijlage 2).

De belangrijkste standpunten van OVM Twente over privacy staan hierna weergegeven. OVM Twente

- is transparant in haar verwerkingen van persoonsgegevens;
- verwerkt persoonsgegevens, volgens de wet, op behoorlijke en zorgvuldige wijze met een bekend en binnen de kaders van wet- en regelgeving passend doel;
- registreert de verwerking van persoonsgegevens in een verwerkingsregister;
- respecteert de rechten van betrokkenen;
- legt geen bijzondere persoonsgegevens vast, tenzij AVG, Uitvoeringswet AVG en gedragscodes dit toestaan;
- gaat extra zorgvuldig om met de verwerking van gegevens over strafrechtelijk verleden van klanten en medewerkers;
- waarborgt de veiligheid van persoonsgegevens van alle betrokkenen;
- bewaart gegevens niet langer dan nodig en wettelijk toegestaan is;
- maakt schriftelijke afspraken met samenwerkingspartners over verwerking van persoonsgegevens. De afspraken omvatten tenminste het voldoen aan relevante wet- en regelgeving (o.a. AVG, Wft) door de samenwerkingspartner(s);
- regelt het toezicht op de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens;
- houdt zich aan de regels over het vastleggen van telefoongesprekken en elektronische communicatie uit de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars;
- heeft organisatorische en procesmatige aanpassingen gedaan om juiste naleving van privacy intern te waarborgen.

OVM Twente heeft in de instructie Verwerken persoonsgegevens OASE (zie bijlage 3) vastgelegd welke persoonsgegevens er zijn en hoe deze worden verwerkt in OASE.

4.2.2 Privacy officer

OVM Twente verwerkt persoonsgegevens en bewaart deze voor langere tijd.

Er is een privacy officer aangesteld, deze combineert de functie met de rol van compliance officer. De privacy officer heeft een eigen rapportagelijn naar de raad van bestuur. De specifieke eisen die aan deze functie zijn gesteld zijn opgenomen in de functieomschrijving privacy officer (zie bijlage 4).

De raad van bestuur draagt de primaire verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens en heeft de verantwoordelijkheid om te zorgen dat dit beleid wordt nageleefd en dat medewerkers voldoende op de hoogte zijn van alle privacy aspecten van hun werkzaamheden.

5 Communicatie

OVM Twente informeert de betrokkene volledig en duidelijk, voordat hun persoonsgegevens worden verwerkt. Algemene informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in een actuele privacyverklaring. Deze privacyverklaring staat op onze website www.ovmtwente.nl.

6 Rechten van betrokkene

OVM Twente respecteert de rechten van de betrokkenen. Om een recht uit te oefenen dient een betrokkene een verzoek in bij OVM Twente. In het protocol rechten van betrokkenen zijn de uitgangspunten, richtlijnen en procedures over hoe om te gaan met de rechten, die betrokkenen kunnen uitvoeren, verder uitgewerkt (zie bijlage 5). De wijze waarop dat kan worden gedaan staat in de privacyverklaring. Een verzoek wordt binnen vier weken na binnenkomst afgehandeld.

Als een verzoek ongegrond of buitensporig is, kan OVM Twente kosten in rekening brengen of het verzoek gemotiveerd weigeren.

6.1 Recht op inzage

Nadat een verzoek is gehonoreerd, verstrekt OVM Twente de volgende informatie aan betrokkene:

- welke persoonsgegevens verwerkt zijn;
- voor welk doel de persoonsgegevens verwerkt zijn;
- indien relevant: aan wie de persoonsgegevens zijn of worden doorgegeven. Als de gegevens de grenzen van de EU overschrijden dan geven wij ook aan hoe wij de persoonsgegevens in dat geval beschermen;
- indien relevant: wat de bron is van de persoonsgegevens;
- indien mogelijk: hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard.

6.2 Recht op aanpassing (rectificatie en beperking verwerking persoonsgegevens)

Een belanghebbende kan een verzoek tot rectificatie of beperking van de verwerking van diens persoonsgegevens indienen. OVM Twente hoeft een verzoek tot rectificatie of beperking van de verwerking niet te honoreren. Dit kan het geval zijn vanwege een wettelijke verplichting of als andere belangen zwaarder wegen. In dat geval motiveert OVM Twente de afwijzing.

6.3 Recht op verwijdering en vergetelheid

Een belanghebbende kan een verzoek om verwijdering indienen en/of een beroep op vergetelheid doen. OVM Twente toetst een verzoek aan de wettelijke voorwaarden, waaronder:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor het doel waarvoor die zijn verkregen;
- de betrokkene trekt eerder gegeven toestemming in en er is geen andere rechtmatige grondslag om de gegevens te bewaren;
- betrokkene heeft bezwaar gemaakt en het bezwaar is gegrond;
- de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- het voldoen aan een wettelijke verplichting.

Als de persoonsgegevens door OVM Twente openbaar zijn gemaakt, dan worden maatregelen getroffen om die gegevens te (laten) verwijderen, voor zover dat redelijkerwijs en technisch mogelijk is.

6.4 Recht op dataportabiliteit (gegevensoverdracht)

Een belanghebbende kan een verzoek om dataportabiliteit indienen. OVM Twente toetst dit verzoek aan de wettelijke voorwaarden, waaronder:

- het moet gaan om persoonsgegevens die betrokkene zelf heeft gegeven;
- het moet gaan om digitale persoonsgegevens die via een geautomatiseerd proces zijn verwerkt;
- het moet gaan om persoonsgegevens die met toestemming of uit hoofde van een overeenkomst zijn verwerkt;
- bij rechtstreekse overdracht aan een andere verwerker moet overdracht technisch mogelijk zijn.

6.5 Recht op bezwaar

Een belanghebbende kan bezwaar maken tegen de gegevensverwerking door OVM Twente. Deze neemt een bezwaar altijd in behandeling, mits de identiteit van de verzoeker vaststaat. Een reactie op een bezwaar is altijd schriftelijk of elektronisch en wordt goed gemotiveerd.

Is het bezwaar gegrond, dan wordt de verwerking van persoonsgegevens gestopt. Alleen als er redenen zijn die zwaarder wegen dan de belangen van de betrokkene of als de verwerking verband houdt met een rechtsverordening, blijft de verwerking in stand.

7 Databeveiliging

OVM Twente beveiligt de toevertrouwde persoonsgegevens met adequate technische en organisatorisch maatregelen. Voor de beveiliging van informatie heeft OVM Twente een beveiligingsbeleid opgesteld (zie bijlage 6).

OVM Twente kent een specifieke regeling mocht er sprake zijn van een beveiligingsincident dat kwalificeert als een datalek.

Mocht onverhoopt sprake zijn van een meldingsplichtig beveiligingsincident (bijvoorbeeld een datalek), dan wordt dat direct aan de relevante toezichthouder gemeld. Wij doen dat volgens de Regeling Melden Datalekken (zie bijlage 7). Wanneer er een datalek heeft plaatsgevonden, wordt deze geregistreerd in het datalekregister (zie bijlage 8). Hierin wordt de aard en de ernst van het datalek vermeld evenals de acties die zijn genomen om de gevolgen te verminderen of om een soortgelijk datalek in de toekomst te voorkomen. Het datalekregister wordt periodiek in het werkoverleg besproken.

8 Actualiseren en vaststellen

Dit privacybeleid wordt één keer per drie jaar geactualiseerd en vastgesteld door de raad van bestuur.

9 Protocol bewaartermijnen

Wij leggen alleen gegevens vast die we echt nodig hebben. We bewaren gegevens niet langer dan nodig en alleen voor de doelen waarvoor we gegevens verzamelen. We houden ons in ieder geval aan de wettelijke bewaartermijnen.

Categorieën van documenten	Bewaartermijn
HRM (personeelsdossier en sollicitanten)	Tot 1 jaar na vertrek
Marketing(-materiaal)	Zo lang als nodig
Klanten (prospects die geen klant zijn geworden)	1 jaar
Klanten na beëindiging van de overeenkomst	7 jaar
Klachtendossier	5 jaar na afhandelen klacht

De meeste gegevens bewaren we tot zeven jaar na afloop van de verzekering. Voor de volgende gegevens geldt een andere afwijkende bewaartermijn:

- wanneer bij ons een offerte of informatie is aangevraagd, maar geen (verzekerings- of bemiddelings-)overeenkomst is gesloten, bewaren wij de gegevens maximaal één jaar;
- als een aanvraag voor een verzekering door ons is afgewezen, bewaren wij de gegevens maximaal vijf jaar;
- BSN die wij als bemiddelaar in zorg- of levensverzekeringen of hypotheekontvangsten worden tot maximaal twee maanden na ontvangst van de polis of na passeren van de hypotheekakte bewaard. De feitelijke verzekeraar/geldverstrekker bewaart deze gegevens wel langer;

Als de bewaartermijn is afgelopen vernietigen/verwijderen we de gegevens of anonimiseren we ze.

10 Protocol anonimiseren van gegevens

OVM Twente zorgt dat persoonsgegevens na afloop van de toepasselijke bewaartermijnen worden verwijderd/vernietigd of geanonimiseerd.

Persoonsgegevens die zijn geanonimiseerd worden alleen gebruikt voor historische of statische doeleinden. Bij OVM Twente vindt anonimisering van persoonsgegevens plaats op een zodanige wijze dat natuurlijke personen niet langer kunnen worden geïdentificeerd op basis van geanonimiseerde persoonsgegevens. De anonimisering van persoonsgegevens door OVM Twente is onomkeerbaar. OVM Twente zorgt er zo voor dat de betreffende gegevens na anonimisering niet langer hebben te gelden als persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Anonimisering van persoonsgegevens door OVM Twente kan worden gerealiseerd op de volgende manieren:

- onderdelen van persoonsgegevens kunnen worden gewist;
- persoonsgegevens kunnen deels worden vervangen door willekeurige, fictieve gegevens uit een andere gegevensverzameling.

Op de geanonimiseerde gegevens is de AVG niet van toepassing.