

## Privacy Statement Ergo Zit

Per 25 mei 2018

Ongemerkt deelt u allerlei persoonsgegevens met Ergo Zit. Door het gebruik van contactformulieren, intakegesprekken en aankoop van producten en diensten. Met deze gegevens gaan we uiteraard zorgvuldig om. In dit Statement vindt u informatie over hoe we omgaan met het verwerken van uw persoonsgegevens door Ergo Zit in Nederland. Uiteraard verduidelijkt met voorbeelden zodat u het makkelijker kunt begrijpen. Heeft u vragen over dit Privacy Statement? Neemt u dan contact met [ons](mailto:info@ergozit.nl) op.

### Wat is verwerken van persoonsgegevens?

#### *Persoonsgegevens*

Dit zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Denk aan uw naam en adres of uw inkomen. Ook gegevens van een eenmanszaak, VOF of maatschap zijn persoonsgegevens. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon zoals een BV of NV. Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn dat wel.

#### *Verwerken:*

Alles wat met uw persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, het opslaan, gebruiken, doorgeven en verwijderen van uw gegevens.

### Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens als we een zakelijke relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad met u. Of als we direct of indirect contact met u hebben gehad. Zoals:

- klanten en hun vertegenwoordigers
- iedereen die interesse toont in Ergo Zit of onze producten en diensten
- iedereen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden is waar we een zakelijke relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad (bijvoorbeeld medewerkers, bestuurders of (uiteindelijk) belanghebbenden van organisaties
- toekomstige klanten

### Wat verwacht Ergo Zit van bedrijven en organisaties?

Geeft uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO) aan ons door? Dan verwachten we van u dat u hen hierover informeert. Zelf verzamelen we ook gegevens, van medewerkers of bestuurders, dus zonder dat uw bedrijf of organisatie deze aan ons verstrekt. Bijvoorbeeld doordat we deze uit het Handelsregister opvragen. Deze leggen we ook vast. We verwachten dat u uw medewerkers en bestuurders ook hierover informeert. U kunt dit Privacy Statement aan hen geven. Zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

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

Dit Privacy Statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door Ergo Zit VOF.

## Welke persoonsgegevens verwerken we?

Soort gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door Ergo Zit VOF
Gegevens over wie u bent	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op uw identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een overeenkomst op te stellen of om contact met u op te nemen.
Bijzondere persoonsgegevens	Gezondheidsgegevens, biometrische gegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, gegevens over uw politieke voorkeur, Burgerservicenummer (BSN).	<ul style="list-style-type: none"><li>• We leggen - als u ons daarvoor toestemming geeft - gegevens vast over uw gezondheid.</li></ul>
Gespreksopnamen, (video)chatopnamen, vastlegging e-mails	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken die u met ons en wij met uitvoeren via telefoon en via chat.</li><li>• E-mails die u aan ons stuurt.</li></ul>	We gebruiken de gespreksopnamen, e-mails en chatgesprekken bijvoorbeeld voor de verbetering van onze dienstverlening en het trainen van onze medewerkers.

---

Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website.

- Cookies.
- IP adres.
- Gegevens over het apparaat waarmee u online diensten of onze website gebruikt.
- Om onze online diensten te kunnen gebruiken.
- Voor het verbeteren van onze website.
- Voor het aanbieden van gerichte advertenties of banners.

---

Gegevens die we van andere partijen ontvangen

- Gegevens die we ontvangen van bedrijven aan wie u toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers).
- Gegevens die we ontvangen omdat u toestemming heeft gegeven voor aanbiedingen of benadering door ons.

---

Gegevens die we met andere partijen delen

- Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen om te helpen bij onze dienstverlening.
- Gegevens waarvan u ons heeft gevraagd die te delen met een andere partij.
- Andere partijen (zoals marketingbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat we hen inschakelen bij onze dienstverlening.
- U kunt ons vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde.

## Hoe komen we aan uw persoonsgegevens?

We ontvangen uw gegevens omdat u deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer u een contract met ons sluit, uw gegevens achterlaat op onze website of gebruik maakt van onze dienstverlening. Soms ontvangen we gegevens omdat u toestemming aan een andere partij heeft gegeven om gegevens met ons te delen.

## Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens en met welk doel?

U adviseren kunnen we alleen als we u goed kennen. Daarvoor hebben we uw persoonsgegevens nodig en moeten we deze ook verwerken. Dit doen we om u zo goed mogelijk van dienst te zijn maar ook omdat we wettelijk verplicht zijn om sommige gegevens te verwerken. We verwerken uw gegevens voor de volgende doelen.

#### a. Om een relatie en overeenkomst met u te kunnen aangaan

Als u klant wilt worden bij ons, of als u al klant bent en een nieuw product wilt afsluiten, of contact met ons opneemt, hebben we uw persoonsgegevens nodig en moeten we deze verwerken.

- We beoordelen of het gewenste product of dienst passend is voor u. Hiervoor maken we ook gebruik van gegevens die we eventueel van anderen krijgen.

##### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens meestal omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Maar als deze wettelijke verplichting niet direct voor Ergo Zit VOF geldt, hebben we een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw gegevens voor deze doelen. Ook kunnen we de gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van een overeenkomst.

#### b. Om overeenkomsten en opdrachten uit te voeren

Als u klant bij ons bent, zijn we u graag goed van dienst. En voeren we de ontvangen opdrachten en gesloten overeenkomsten uit. Dit hebben we immers met u afgesproken. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

- Doet u bij ons een betaling? Dan geven we uw gegevens door aan een andere bank, als die betrokken is bij de betaling. Ook de begunstigde van de betaling kan dan uw betaalgegevens inzien en vastleggen, zoals bijvoorbeeld uw adresgegevens. Iemand die een betaalopdracht geeft en de begunstigde van een betaalopdracht, kan navraag doen naar bepaalde gegevens van de rekening.
- Bij het geven van een betaalopdracht, kunnen we de IBAN-Naam Check uitvoeren. Hiermee controleren we of het IBAN dat u heeft ingevuld bij een betaling via internetbankieren of mobiel bankieren overeenkomt met de bij ons bekende naam.
- Opnamen van telefoongesprekken en (video)chatsessies en e-mailverkeer kunnen we vastleggen. Dit doen we bijvoorbeeld om aan te tonen dat u een bepaalde opdrachten heeft gegeven. Ook leggen we gegevens vast omdat we daartoe wettelijk verplicht zijn, om bewijs te leveren en gebruiken we de opnames voor kwaliteitsbewaking, training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

##### *Grondslagen*

We verwerken gegevens omdat dit nodig is om de overeenkomst uit te voeren.

#### c. Voor de veiligheid en integriteit van u en Ergo Zit VOF

We verwerken uw persoonsgegevens voor het beschermen van uw en onze veiligheid.

##### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Als we geen directe wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te verwerken, baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Ergo Zit VOF of onze klanten en medewerkers.

#### d. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Om u goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren we onze producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor onszelf, onze zakelijke klanten of andere partijen.

- We combineren soms databronnen, bijvoorbeeld welke producten u bij ons heeft en welke diensten u afneemt.
- Ook bij het analyseren van uw bezoek aan onze website verwerken we gegevens. Dit doen we om onze website te verbeteren bijvoorbeeld door middel van cookies.
- Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door u worden gebruikt. Ook gebruiken we de uitkomsten van analyses ook om klanten in te delen in groepen. Hiermee maken we klant- en interesseprofielen. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie van andere partijen en openbare bronnen.
- We doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen we u vragen een reactie te geven op een product. Of een product te beoordelen. U hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.
- Soms vragen we andere partijen om uw gegevens te verwerken. Bijvoorbeeld om te meten of bij u na te vragen op welke manier we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van Ergo Zit VOF.

#### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen u ook om toestemming vragen om uw gegevens voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten te verwerken. Geeft u hiervoor geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw gegeven toestemming altijd intrekken door dit bij ons te melden.

#### e. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

We verwerken uw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. Hierbij maken we gebruik van gegevens die we van u hebben, zoals bestelhistorie en klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van u zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan het KvK), openbare bronnen (denk aan het internet) en andere partijen (zoals databrokers).

- We kunnen uw gegevens gebruiken om u te informeren over een product dat mogelijk interessant voor u is.
- Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we uw huidige producten en diensten bij Ergo Zit VOF combineren met gegevens over uw bezoek aan onze website zodat we voor u relevante informatie kunnen tonen. Bijvoorbeeld om u bepaalde aanbiedingen te kunnen doen via banners op onze website.
- Ook maken we gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. We laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen we nooit gegevens van individuele klanten met zo'n adverteerder.

Wilt u niet dat we uw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via bijvoorbeeld post, mail of telefoon? Dan kunt u dit ons laten weten.

#### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens om de overeenkomst die we hebben gesloten uit te voeren, omdat we dat wettelijk verplicht zijn of omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.

#### **f. Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar wij mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren**

Als u voor uw werk contact heeft met Ergo Zit VOF, kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om u toegang te kunnen geven tot ons kantoor.

#### *Grondslagen*

Wij verwerken uw gegevens om de overeenkomst die wij hebben gesloten uit te voeren, omdat wij dat wettelijk verplicht zijn of omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.

#### **g. Om wettelijke verplichtingen na te komen**

##### Wetgeving

Op basis van (internationale) wet- en regelgeving moeten we veel gegevens over u verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan (Europese) overheidsinstanties. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken we persoonsgegevens.

##### Maken en vastleggen van opnamen

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mailverkeer en chatsessies. Dit doen we om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Bijvoorbeeld in het kader van de wet BIG voor zorgverleners. We kunnen dit ook doen voor het leveren van bewijs, kwaliteitsbewaking, voor het trainen, coachen en beoordelen van medewerkers.

#### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is. Of omdat we anders geen uitvoering kunnen geven aan een overeenkomst met u. Of als we gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen.

#### **h. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management**

Ken uw klant. Als dienstverlener vinden we het belangrijk en is het noodzakelijk dat we een goed overzicht hebben van onze klantrelaties. Daar hoort ook bij dat we weten met wie u samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens.

## Interne audits en onderzoeken

We gebruiken uw gegevens ook om interne audits en onderzoeken te doen bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

Verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen

Ook gebruiken we gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren zodat we u beter kunnen helpen. Als dat mogelijk is, anonimiseren of pseudonimiseren we eerst uw gegevens.

### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is, of omdat we een gerechtvaardigd belang hebben. Ook kan de verwerking van uw gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze overeenkomst met u.

#### **i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen**

We mogen uw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, uw gegevens ook eerst anonimiseren of pseudonimiseren.

### *Grondslag*

Bij de verwerking van persoonsgegevens voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Ergo Zit VOF of onze klanten en medewerkers.

## Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

We bewaren uw gegevens niet langer dan we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken. We hanteren een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang we gegevens bewaren. Dit is in Nederland in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de overeenkomst of uw relatie met Ergo Zit VOF. Soms is deze termijn langer.

Als we de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

## Verwerkt Ergo Zit VOF ook bijzondere persoonsgegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid, biometrische gegevens, etnische gegevens of gegevens betreffende ras. We verwerken deze gegevens alleen als dat noodzakelijk is.

Uw BSN gebruiken we alleen als dat wettelijk is toegestaan.

Verder verwerken we bijzondere persoonsgegevens als dat wettelijk toegestaan is, omdat u deze gegevens zelf openbaar heeft gemaakt of met uw toestemming. We vragen uw toestemming om deze gegevens vast te leggen. Geeft u ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen? Of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken we deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Heeft u ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met ons.

## Wie heeft toegang tot uw gegevens?

Binnen Ergo Zit VOF hebben alleen personen toegang tot uw persoonsgegevens die deze gelet op hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

## Welke rechten heeft u bij ons?

### Recht op informatie

Met dit Privacy Statement informeren we u over wat we doen met uw gegevens. Soms moeten we meer informatie geven. Dan informeren we u apart door middel van een brief, een bericht of op een andere door ons gekozen wijze.

### Recht op inzage en rectificatie

U kunt ons vragen of en welke gegevens we van u verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we u inzage geven in de gegevens die we van u hebben verwerkt. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kunt u ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

### Recht op gegevens wissing

U kunt ons soms vragen om gegevens die we van u hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw gegevens.

### Recht op beperking

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die we van u verwerken te beperken. Dat betekent dat we minder gegevens van u verwerken.

### Recht op dataportabiliteit

U heeft het recht ons te vragen om gegevens die u in het kader van een contract met ons of met uw toestemming aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machineleesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraagt u om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dat kan dat alleen als dat technisch mogelijk is. Soms is het al mogelijk om gegevens die u ons zelf heeft verstrekt zelf te verkrijgen.

### Recht van bezwaar tegen verwerking van gegevens

Verwerken we uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoon opnamen zonder dat dat wettelijk verplicht is? Dan kunt u daar



bezwaar tegen maken. We maken dan een nieuwe afweging om te bepalen of uw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als uw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten u gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

#### Recht van bezwaar tegen direct marketing

U heeft het recht ons te vragen uw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat uw bezwaar alleen ziet op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als u via de nieuwsbrief geïnformeerd wil blijven, maar niet meer telefonisch benaderd wil worden. We zorgen er dan voor dat u niet langer benaderd wordt via dat betreffende kanaal.

U kunt gebruikmaken van de genoemde rechten door een verzoek bij ons in te dienen. Heeft u een verzoek aan ons gedaan? Dan zullen we dit binnen één maand nadat we het verzoek hebben ontvangen beantwoorden.

We kunnen u vragen uw verzoek om inzage verder te preciseren. Bijvoorbeeld als u ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen u dan vragen naar zoekleutels zoals tijdstip en nummer van waar gebeld is. In zeer specifieke gevallen, kunnen we de termijn waarbinnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden u dan op de hoogte over de voortgang van uw verzoek.

Het kan zijn dat we niet aan uw verzoek tegemoet komen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van Ergo Zit VOF of anderen om de gegevens te verwerken voorgaat. Dan laten we u dat ook weten.

Passen we uw gegevens aan? Of wissen we uw gegevens op uw verzoek? Dan laten we dit weten. En daar waar mogelijk informeren we ook de ontvangers van uw gegevens hierover.

## Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?

Voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ons kunt u terecht bij:

1. Ergo Zit VOF

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door Ergo Zit VOF kunt u terecht bij:

1. [de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

## Kunnen we dit Privacy Statement wijzigen?

Ja, ons Privacy Statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Dit kan als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn en deze gegevensverwerkingen voor u van belang zijn. We houden u daar uiteraard van op de hoogte. De meest actuele versie van ons Privacy Statement kunt u steeds terugvinden op [www.ergozit.nl](http://www.ergozit.nl)