



Whooz Privacybeleid

Whooz is een organisatie die aan opdrachtgevers segmentatie informatie levert voor marketing doeleinden. Als segmentatiespecialist geven we inzicht in de kenmerken, interesses en gedragingen van alle ruim 7,8 miljoen huishoudens in Nederland. Door klantdata en kennis van organisaties met onze data te combineren, leggen we verbanden en krijgen doelgroepen een gezicht en een profiel. Hiermee halen onze opdrachtgevers maximaal rendement uit klanten en prospects.

Whooz beschikt over consumentensegmentaties op postcode en postcode en huisnummer/toevoeging-niveau. Voor zover deze consumentensegmentaties betrekking hebben op geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke personen zijn dit persoonsgegevens.

De segmentatiedatabase bevat geen direct identificerende gegevens zoals voorletters, achternaam, geboortedatum of geslacht. Evenmin beschikt Whooz in dit kader over e-mailadressen of IP-adressen.

Whooz wil voor een zorgvuldige verwerking en opslag zorgdragen en hecht dan ook veel waarde aan de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt.

Dit beleidsdocument is bedoeld om de kwaliteit van de verwerkingen en de beveiliging van persoonsgegevens te optimaliseren en te voldoen aan de privacywet- en regelgeving.

Het algemene doel is ook het creëren van bewustwording van medewerkers dat zij op de hoogte zijn van de privacyregels en hier ook naar handelen dit ter voorkoming van risico's als gevolg van het niet nakomen van wet- en regelgeving.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit document wordt verstaan onder:

- Whooz: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Whooz B.V., gevestigd te Den Haag, Parkstraat 83, 2514 JG, handelsregisternummer 64628558.
- Brondata: informatie die Whooz van leveranciers afneemt en verwerkt tot geanonimiseerde en gemodelleerde data.
- Whoozdata: het eindproduct dat Whooz levert, zijnde de segmentatiedatabases op postcode en postcode-huisnummer niveau.
- Opdrachtgeversdata: CRM-, marketing- en/of transactiedata die door opdrachtgevers aan Whooz worden aangeleverd voor analyse doeleinden. De aangeleverde klantdata wordt gekoppeld aan de Whoozdata en door middel van analyses kan klantgedrag worden aangegeven.
- Contactgegevens: Alle soorten informatie die door opdrachtgevers kunnen worden ingezet om een contactmoment te personaliseren. Dit zijn onder andere naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres en cookies. Whooz verwerkt met ingang van december 2017 geen contactgegevens anders dan de postcode en het huisnummer van een adres
- Betrokkene: de natuurlijke persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt.



Artikel 2: Functies en verantwoordelijken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens

2.1 Verwerkingsverantwoordelijke; bevoegde toezichthouder(s)

Whooz maakt geen onderdeel uit van een internationaal concern, is (alleen) in Den Haag, Nederland, gevestigd en richt zich exclusief op de Nederlandse markt. Daarmee zijn alleen de Nederlandse toezichthouders bevoegd.

2.2 Taken en rollen

Bij het ontwerp en de implementatie van het privacybeleid heeft Whooz gekozen voor een drietal rollen om de onderliggende processen in goede banen te leiden. Dat zijn de Privacy Officer (ook wel PO genoemd), de Functionaris procesbewaking (FP) en de Security Officer (SO). Van deze rollen zijn functieomschrijvingen opgesteld die in het managementinformatiesysteem zijn opgenomen. In deze paragraaf worden een aantal verantwoordelijkheden benoemd die vallen onder de PO en onder de FP.

Whooz heeft bewust gekozen om niet een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan te stellen zoals beschreven in de AVG. Redenen hiervoor zijn dat het vanwege de beperkte grootte van de Whooz-organisatie niet mogelijk is om iemand te vinden die onafhankelijk kan werken en die voldoende onderlegd is op dit domein om als volwaardig functionaris gegevensbescherming op te treden. Om die reden heeft Whooz ervoor gekozen om externe begeleiding van een in privacyrecht gespecialiseerde divisie van het advocatenkantoor La Gro Geelkerken bij privacy zaken in te roepen.

Daarnaast, in formele zin is het ook niet strikt noodzakelijk voor Whooz om een FG aan te stellen omdat Whooz valt binnen de criteria waaronder een FG verplicht is. Whooz is niet een overheidsorganisatie, verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens, verzamelt en/of monitort niet op continue basis persoonsgegevens en staat ook niet toe dat haar gegevens worden gebruikt voor profileren op een wijze waarbij over individuen besluiten worden genomen die hen in aanmerkelijke mate treffen.

Het Privacybeleid is initieel vastgesteld door de directie van Whooz d.d. 22-01-2018. Jaarlijks zal evaluatie van het Privacybeleid plaatsvinden. Hierbij zijn aanwezig de privacy-coördinator, de FP, de algemeen directeur en de manager operations. In artikel 14 zijn vastgelegd de datums waarop evaluatie en waar noodzakelijk herziening van het privacybeleid hebben plaatsgevonden.

Artikel 3: Beveiliging

Whooz draagt zorg voor een adequaat beveiligingsniveau en legt passende en technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerkingen op grond van de AVG en in het bijzonder art. 32 van de AVG. Tevens zijn deze maatregelen erop gericht onnodige of onrechtmatige verzamelingen van persoonsgegevens te voorkomen. Voor het bewaken van risico's hanteert Whooz een systematiek gebaseerd op de vier pijlers inventarisatie van potentiële risico's, implementatie van maatregelen, controle van processen en evaluatie van de effectiviteit van het beleid.

3.1 Inventarisatie

Whooz maakt gebruik van een aantal controlestructuren die (mede) ontworpen zijn om beveiligingsrisico's te detecteren:

- ISO 27001 (informatiebeveiliging) & 27701 (privacy) certificeringen.
- De Quickscan Privacy en Gegevensbescherming van advocatenkantoor BarentsKrans
- De richtsnoeren voor beveiliging van persoonsgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens;

Voor potentiële risico's die uit de inventarisatie langs deze structuren zijn voortgekomen is een aantal maatregelen getroffen. Onderstaand een kort overzicht. Voor een uitgebreide toelichting wordt verwezen naar het ISO 27001/ 27701 managementinformatiesysteem

3.2 Maatregelen

De uitkomsten uit de risico-inventarisatie structuren zijn vertaald in beveiligingsbeleid als onderdeel van het ISO-managementsysteem (P-002 Informatiebeveiligingsbeleid WHO) en daarin zijn onder andere de volgende soorten maatregelen beschreven:

- Beleid en bewustzijn:
- Fysieke beveiliging en beveiliging van apparatuur:
- Toegangsbeveiliging:
- Correcte verwerking in toepassingssystemen:
- Continuïteitsbeheer:

3.3 Controle

Whooz heeft de volgende procedures voor monitoring van de beveiligingsprocessen:

- Logging en controle
- Beheer van technische kwetsbaarheden
- Incidentenbeheer/ Afhandeling van datalekken en beveiligingsincidenten:
- Jaarlijkse cyclus van (interne en externe) audits en evaluaties

3.4 Evaluatie

In het kader van de jaarlijkse evaluatie zal een controle plaatsvinden of aanpassingen aan de beveiligingsmaatregelen noodzakelijk zijn. In het document P-104 In- en externe communicatie - WHO is vastgelegd op welke momenten deze controle plaats vindt

Artikel 4: overeenkomsten met verwerkers en andere verantwoordelijken

Whooz sluit verwerkersovereenkomsten met verwerkers overeenkomstig haar standaardmodel. Het standaardmodel is op te vragen bij compliance@whooz.nl



Artikel 5: inventarisatie; doel van de verwerking; register; DPIA

5.1 Register

Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats op grond van een gerechtvaardigd doel en verwerkingsgrondslag en overeenkomstig de principes van proportionaliteit en subsidiariteit. Ingevolge artikel 30 AVG dient een verantwoordelijke een register bij te houden van verwerkingsactiviteiten. Voor een verantwoordelijke met minder dan 250 werknemers dient dit register gegevens te bevatten van verwerkingen waarvan waarschijnlijk is dat deze een risico inhouden voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen, de verwerking niet incidenteel is, of de verwerking bijzondere persoonsgegevens bevat of strafrechtelijke gegevens. Whooz heeft minder dan 250 werknemers.

5.2 Data Protection Impact Assessments

Wanneer het wijzigen van bestaande processen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, mogelijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen voert Whooz vóór de verwerking een beoordeling uit van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens (Data Protection Impact Assessment ('DPIA')).

5.3 Doel van de verwerking

Het doel van de Whooz dienstverlening is om opdrachtgevers inzichten te geven uit data-analyse trajecten door middel van segmenteringen in huishouden-categorieën. Whooz bouwt hiervoor een productie/segmentatiedatabase op postcode en huisnummerniveau die inzicht geven in de kenmerken, interesses en gedragingen van huishoudens in Nederland. Deze segmenteringen mogen door opdrachtgevers worden toegepast voor:

- (Direct) marketing analyses;
- Statistische analyses;
- Locatieonderzoeken;
- Doelgroepanalyses;
- Doelgroepselecties;
- Credit risk profiling;
- Credit risk modelling.

De Diensten mogen in ieder geval niet gebruikt worden voor het nemen van geautomatiseerde besluiten met betrekking tot natuurlijke personen welke rechtsgevolgen hebben voor de betrokkene dan wel de betrokkene in aanmerkelijke mate treffen.

Er worden geen gegevens in de Whoozdata opgenomen voor andere doeleinden dan hierboven beschreven. Ook worden er geen gegevens geregistreerd anders dan die voor dit doel noodzakelijk zijn.

5.4 Logica van de verwerking

De logica achter de dienstverlening van Whooz is naast statistische analyses onder andere dat Whooz opdrachtgevers willen helpen zo min mogelijk reclame te versturen. Als iemand niet doelgroep is moet een adverteerder daar geen reclame naar toe sturen, vindt Whooz. Dus de hovenier moet niet reclame versturen naar mensen zonder tuin, de opstalverzekeraar niet naar mensen in een huurwoning, de middelbare school niet naar gezinnen zonder kinderen in de basisschool leeftijd. Dat is een belangrijke reden waarom Whooz de gemodelleerde informatie bouwen, om adverteerders te helpen selectief te adverteren. Helemaal geen reclame maken is niet verstandig maar een adverteerder moet alleen iets sturen als het nut heeft, anders niet. En zonder deze (met name demografische) data is dat selectiviteitsprincipe veel minder goed te realiseren. Whooz verwerkt geen contactgegevens zoals naam, email adres, geslacht, geboortedatum of cookie. Als adverteerders direct marketingactiviteiten op basis daarvan willen ontplooiën, kan Whooz daar niet bij helpen met dit soort informatie

5.5 Wie zijn de beoogde gebruikers van de persoonsgegevens.

De Whoozdata worden toegepast door /voor opdrachtgevers van Whooz, met name adverteerders in de sectoren Banken, Verzekeraars, Telecom, Retail, Vastgoed, Energie, handelsinformatiebureaus, de vrije tijdssector inclusief cultuur, (publieke) media, Overheden (gemeentes, veiligheidsregio's), Politieke partijen en ook Consumentenbelangenorganisaties. Zij hebben zich middels een contract moeten committeren aan de eisen en doelen waarvoor de Whoozdata mogen worden gebruikt.

5.6 Afwegingen rond de grondslag gerechtvaardigd belang

Whooz verwerkt persoonsgegevens op grond van haar gerechtvaardigd belang bij het aanbieden van haar segmentatieproducten en het gerechtvaardigde belang van haar afnemers om op basis van deze producten hun marketinginspanningen te kunnen segmenteren en optimaliseren of anderszins doelgroepen te kunnen onderscheiden.

Segmenteringsdiensten en eventuele daarop gebaseerde profilering en/of (geheel of gedeeltelijk) geautomatiseerde besluitvorming hebben nuttige maatschappelijke en commerciële toepassingen.¹ Door markten te segmenteren kunnen diensten en producten worden toegespitst op de specifieke behoeften van individuen. Daarnaast kunnen kosten worden bespaard en milieuwinsten worden gehaald omdat (bijvoorbeeld) marketingcommunicaties alleen worden verzonden naar consumenten waarvan kan worden verwacht dat de communicatie hen interesseert. Daarmee wordt ook overbelasting en irritatie van de betreffende consumenten voorkomen.

Aan profilering en hierop gebaseerde automatische besluitvorming kunnen echter ook risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen verbonden zijn, in het bijzonder waar het voor de betrokkenen onduidelijk is waar de profilering en besluitvorming op is gebaseerd en doordat keuzes aan de betrokkenen worden onthouden. Het is daarom van belang deze risico's te onderkennen en te ondervangen.

In algemene zin weegt het gerechtvaardigde belang van Whooz en haar afnemers op tegen het belang en de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen bij de verwerking omdat de

¹ Vgl. Artikel 29 Werkgroep, Guidelines on automated individual decision-making and Profiling for the purpose of Regulation 2016/679, WP 251, 3 oktober 2017, p. 5.

gevolgen van de verwerkingen door Whooz en haar afnemers voor de betrokkenen over het algemeen gering zijn (deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het niet ontvangen van marketingcommunicatie of zien in het geheel niet op beslissingen die betrokkenen rechtstreeks raken, zoals bij locatiekeuzes. In bepaalde gevallen kunnen gevolgen juist positief zijn, bijvoorbeeld wanneer op basis van de segmenteringen krediet wordt verstrekt aan personen zonder credit rating of met een negatieve credit rating²). Voor zover deze persoonsgegevens mede door afnemers van Whooz worden verwerkt zullen deze afnemers daar zelf ook een verwerkingsgrondslag voor moeten hebben. Bij concrete verwerkingen door afnemers zullen het belang en de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen, en de met het oog daarop te nemen maatregelen, nader afgewogen moeten worden.

Bij de vaststelling van de grondslag Gerechtvaardigd belang zijn een drietal onderwerpen beoordeeld:

- Voor welke toepassingen van verwerkingen van persoonsgegevens heeft Whooz beoordeeld of er een gerechtvaardigd belang bestaat?
- In hoeverre is er sprake van noodzakelijkheid als het gaat om de verwerking van de persoonsgegevens?
- Welke afweging van belangen heeft plaats gevonden?

De uitwerking van deze afwegingen is op te vragen bij compliance@whooz.nl.

Whooz beperkt in haar overeenkomsten met afnemers het gebruiksdoel. Waar Opdrachtgeversdata worden gecombineerd met Whooz gegevens voor analyse doeleinden van de klant wordt de klant daarnaast geïnstrueerd alleen die gegevens aan te leveren die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de analyse en niet meer dan dat. Indien de levering van gegevens toch verder gaat dan hetgeen strikt noodzakelijk is, wordt de opdrachtgever verzocht het betreffende bestand te verwijderen en te vervangen met een nieuw bestand dat aan alle eisen voldoet.

Artikel 6. Opgenomen gegevens

In relatie tot de informatieproducten van Whooz zijn er 3 categorieën van gegevens die geheel of gedeeltelijk als persoonsgegevens kunnen worden gekenmerkt:

- Brondata
- Whoozdata
- Opdrachtgeversdata

Brondata

Whooz verzamelt voor de ontwikkeling van haar eindproducten brondata bij diverse leveranciers. Voor de wijze waarop dit geschiedt wordt verwezen naar het document “Whooz data en processen nov 2018.docx”

² Vgl. Artikel 29 Werkgroep, Guidelines on automated individual decision-making and Profiling for the purpose of Regulation 2016/679, WP 251, 3 oktober 2017, p. 12.



Whoozdata

Whooz verwerkt de geleverde gegevens van haar leveranciers in het eindproduct genaamd Whoozdata. Deze data wordt door Whooz gebruikt om haar afnemers inzicht te geven in de kenmerken, interesses en gedragingen van huishoudens in Nederland. De in dit kader te verwerken gegevens dienen toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig te zijn met het oog op de verwerkingsdoeleinden.

Opdrachtgeversdata

Opdrachtgevers leveren hun klantenbestand aan Whooz. Het Whooz proces is gebaseerd op een analytische aanpak waarbij door de Opdrachtgever waargenomen klantgedrag wordt gekoppeld aan de Whoozdata. Door middel van analyses wordt een correlatie aangetoond tussen de Whoozdata en klantgedrag en kan men toekomstig klantgedrag voorspellen.

Ter voorkoming van het onnodig verwerken van persoonsgegevens kan Whooz in afspraken met opdrachtgevers vastleggen dat zij ter uitvoering van de overeenkomst alleen een postcode en huisnummer toevoeging nodig heeft en eventueel relevant klantgedrag.

Whooz kan Opdrachtgeversdata waar relevant gebruiken ter validatie en verrijking van de Whoozdata. Hierbij zal contractueel gewaarborgd dienen te zijn dat de Opdrachtgever de betrokkenen hierover heeft geïnformeerd en/ of, waar relevant, hiervoor toestemming heeft gevraagd.

Artikel 7: Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. Whooz zal de persoonsgegevens na het verlopen van de bewaartermijn vernietigen. De controle op de bewaartermijn vindt plaats door de Functionaris Procesbewaking. Whooz hanteert de volgende bewaartermijnen:

Categorie	Termijn	Toelichting
Brondata	4 jaar	Teneinde in het geval dat onjuistheden in de data worden gedetecteerd, reconstructies te kunnen maken.
Whoozdata	20 jaar	Dienstverlening omvat in voorkomende gevallen ook de levering van historische informatie om bijvoorbeeld een trendverloop zichtbaar te kunnen maken.
Opdrachtgeversdata	6 maanden	Conform standaard overeenkomst, teneinde aanvullende vragen op analyseresultaten te kunnen beantwoorden.
Opdrachtgeversdata via webservice	6 maanden	T.b.v. facturatie en conform standaard overeenkomst, teneinde aanvullende vragen op verrijkingresultaten te kunnen beantwoorden.
Back-ups	6 maanden	Conform standaarden van de hosting partij.



Artikel 8: Informeren betrokkenen

Whooz voldoet aan alle verplichtingen die de AVG stelt aan verwerkers van persoonsgegevens. Betrokkenen worden op 4 manieren geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens:

- Leveranciers van brondata zijn verplicht om betrokkenen te informeren over de verwerking van hun gegevens door Whooz zodra hun gegevens worden opgenomen in het bestand van de leverancier en ook via het privacybeleid van de leverancier.
- Whooz informeert betrokkenen via het eigen privacybeleid en ook door een actief PR- en Mediabeleid te voeren.
- Opdrachtgevers zijn verplicht om betrokkenen te informeren over de verwerking van Whooz gegevens in combinatie met hun opdrachtgeversdata door Whooz in het geval dat deze worden gebruikt bij totstandkoming van reclamecampagnes en ook via het privacybeleid van de Opdrachtgevers.
- Betrokkenen worden op hun verzoek geïnformeerd door Whooz over hoe zij hun rechten kunnen uitoefenen en hoe Whooz vervolgens handelt om tegemoet te komen aan de wens van de betrokkenen.

Artikel 9: Recht op inzage

Iedere betrokkene heeft recht op inzage in zijn of haar gegevens. Dit recht kan worden uitgeoefend via compliance@whooz.nl. Whooz zal zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na indiening van het verzoek schriftelijk reageren.

Artikel 10: Recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming

De betrokkene kan met betrekking tot de over hem opgenomen persoonsgegevens verzoeken die te wijzigen, verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit recht kan worden uitgeoefend via compliance@whooz.nl.

Opgemerkt dient te worden dat Whooz zich bezighoudt met het modelleren van data op huishoudniveau (postcode en huisnummer), de doelgroep-voorspelling hoeft niet individueel van toepassing te zijn, een foutmarge is mogelijk en levert voor marketingdoeleinden geen problemen op een aanpassing van een gehele groep is niet mogelijk, tenzij blijkt dat een onjuistheid betrekking heeft op de gehele groep. Voor verzoeken die betrekking hebben op de Brondata zal de betrokkene worden verwezen naar de leveranciers van Brondata.

Artikel 11: Recht op Verzet

Indien de betrokkene niet door opdrachtgevers wil worden benaderd dan zal naar aanleiding van een verzoek zijn adres worden opgenomen in het uitsluitbestand. Hiermee wordt voorkomen dat gegevens van het adres opnieuw worden verwerkt nadat nieuwe brondata voor het adres worden verkregen. Dit recht kan worden uitgeoefend via compliance@whooz.nl. Whooz gebruikt tevens het Nationaal Postregister (Stichting Postfilter) waarmee wordt voorkomen dat consumenten ongewenst worden benaderd door opdrachtgevers. Whooz deelt bij de levering van data aan haar



opdrachtgevers de meest recente versie van haar eigen uitsluitbestand. Daarnaast adviseert Whooz haar opdrachtgevers over de formulering over het gebruik van Whoozdata in campagne-uitingen en Privacybeleid

Artikel 12: Melding incidenten en registratie

Incidenten kunnen worden gemeld bij de privacy-coördinator. Specifieke informatie omtrent de procedure is gedocumenteerd in het protocol datalekken. Van elk incident en de afhandeling daarvan zal een registratie worden bijgehouden

Artikel 13: Doorgifte Persoonsgegevens buiten de Europese Unie

Whooz verstrekt geen persoonsgegevens aan derden buiten de Europese Unie.

Artikel 14 Indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet, dan kunt u een privacyklacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Zij nemen iedere klacht in behandeling. U ontvangt altijd een reactie van de AP op uw klacht.

Artikel 15: Tot slot

Het Privacybeleid is vastgesteld door de directie van Whooz d.d. 22-01-2018. Jaarlijks zal een controle plaatsvinden of aanpassingen noodzakelijk zijn. Op de volgende datums hebben reviews plaatsgevonden:

- 30-11-2018
- 5-5-2019
- 02-12-2019
- *DPIA uitgevoerd feb 2019*
- 28-05-2020
- 1-12-2020
- 1-6-2021
- 1-12-2021

Voor vragen of opmerkingen met betrekking tot het Privacybeleid kunt u terecht bij de privacy-coördinator of de Algemeen Directeur van Whooz.