



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 7,7 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. In dat kader hecht zij eraan middels dit beleid de benodigde informatie te verschaffen over haar verwerkingen.

Gebruikte begrippen

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 Whoozdata.
- Whoozdata: het eindproduct dat Whooz levert, zijnde de segmentatiedatabases op postcode en postcode-huisnummer niveau. Het dataproduct komt tot stand door het uitvoeren van statistische analyses en bewerkingen op de brondata. Whooz brengt het eindproduct op de markt onder de productnaam Whize.
- 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.
- Betrokkene: de natuurlijke persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt.

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 er op 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.



Overeenkomsten met bewerkers en andere verantwoordelijken

Whooz sluit bewerkersovereenkomsten met bewerkers overeenkomstig haar standaardmodel, wat ontwikkeld is o.b.v. de DDMA standaard.

Inventarisatie; doel van de verwerking; register; DPIA

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 en houdt een register bij conform de relevante bepalingen.

Data Protection Impact Assessments

Wanneer een verwerking, in het bijzonder een verwerking waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen voert de verwerkingsverantwoordelijke vóór de verwerking een beoordeling uit van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens (Data Protection Impact Assessment ('DPIA')). Een DPIA is niet verplicht voor verwerkingsactiviteiten die zijn aangevangen vóór 25 mei 2018¹. Whooz heeft in november 2017, november 2018 en mei 2019 onder begeleiding van advocatenkantoor BarentsKrans een DPIA uitgevoerd naar aanleiding van wijzigingen in het proces.

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 geeft 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.

¹ Artikel 29 Werkgroep, on Data Protection Impact Assessment (DPIA) and determining whether processing is "likely to result in a high risk" for the purposes of Regulation 2016/679, WP 248, 4 april 2017, p. 11.

De Diensten mogen in ieder geval niet gebruikt worden voor het volgende:

- Het leveren van marketinganalyse diensten en/of (handels)informatiebureau diensten aan derden;
- Voor het (door)leveren, in sublicentie geven of anderzijds openbaar maken aan derden;
- Voor het beoordelen van de kredietwaardigheid van consumenten;
- 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.

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.² 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 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 rating³). 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.

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. 5.

³ 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.



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 verkrijgt voor de ontwikkeling van haar eindproducten brondata bij diverse leveranciers. Met leveranciers wordt een overeenkomst gesloten, waarin wordt vastgelegd dat de verzameling van de brondata door de leverancier en de verwerking daarvan in de Whoozdata conform wet en regelgeving plaatsvindt.

Whoozdata

Whooz verwerkt de geleverde gegevens van haar leveranciers in het eindproduct, de 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 in voorkomende gevallen 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.

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	Tbv Facturatie en conform standaard overeenkomst, teneinde aanvullende vragen op verrijgingsresultaten te kunnen beantwoorden.
Back-ups	6 maanden	Conform standaarden van de hosting partij.

Informereren betrokkenen

Whooz informeert betrokkenen middels een informatietekst op haar website en middels algemene publiciteit in diverse media. Daarnaast verplicht zij haar afnemers en leveranciers om betrokkenen van wie gegevens worden verwerkt, mede namens Whooz te informeren. Het informeren van individuele betrokkenen is voor het overige onmogelijk althans kan niet van Whooz worden gevergd. In theorie zou Whooz dit kunnen doen door huis-aan-huis informatie te bezorgen over de verwerking. Dit zou echter onevenredige kosten met zich meebrengen. Whooz neemt bij haar afweging, dat huis-aan-huis verspreiden van informatie niet van haar kan worden gevergd, naast de reeds algemeen verstrekte informatie en de informatie verstrekt via opdrachtgevers en de kosten, mede in aanmerking dat in het licht (i.) het doel van de verwerking, (ii.) de aard van de gegevens (op statistische analyse gebaseerde huishoudengegevens), (iii.) de gevolgen voor de betrokkenen (veelal louter het niet ontvangen van marketingcommunicatie), (iv.) de wijze waarop de gegevens zijn verkregen (gebaseerd op openbare bronnen of met toestemming verkregen informatie) en (v.) de door Whooz getroffen maatregelen zoals beschreven in dit beleid, de risico's voor de betrokkenen gering zijn.

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.

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.

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

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.

Doorgifte Persoonsgegevens buiten de Europese Unie

Whooz verstrekt geen persoonsgegevens aan derden buiten de Europese Unie.

Tot slot

Het Privacybeleid is initieel vastgesteld door de directie van Whooz d.d. 01-12-2017 en voor het laatst gewijzigd op 16 mei 2019. Jaarlijks zal een controle plaatsvinden of aanpassingen noodzakelijk zijn. Op de volgende datums hebben reviews plaatsgevonden:

- 30-11-2018
- 16-05-2019

Voor vragen of opmerkingen met betrekking tot het Privacybeleid kunt u ons benaderen op compliance@whooz.nl.