

PRIVACYBELEID

Converate

Gevestigd aan de brauwweg 52-66, 3125 AE te Schiedam

Laatst bijgewerkt: 01-03-2025

1. Inleiding.

Converate hecht veel waarde aan de privacy van haar gebruikers en stelt alles in het werk om persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken. Dit privacy beleid beschrijft hoe wij omgaan met persoonsgegevens van consumenten die een review achterlaten via ons platform. Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en nemen maatregelen om uw privacy te beschermen.

Door gebruik te maken van onze diensten stemt u in met de verwerking van uw persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacy beleid. Wij raden u aan om dit beleid zorgvuldig door te lezen.

2. Verwerkingsverantwoordelijkheid en Verwerkersrol.

Converate fungeert als **verwerkingsverantwoordelijke** wanneer wij persoonsgegevens verzamelen en verwerken voor eigen doeleinden, zoals het beheren en analyseren van reviews en het verbeteren van onze diensten.

Wanneer Converate persoonsgegevens verwerkt namens bedrijven die onze diensten gebruiken (zoals het tonen van klantbeoordelingen op medewerkersniveau), treden wij op als **verwerker**. In deze gevallen zijn de betreffende bedrijven verantwoordelijk voor het correct informeren van hun medewerkers en het verkrijgen van eventuele toestemmingen.

Alle bedrijven die gebruikmaken van onze diensten en waarbij Converate optreedt als verwerker, zijn verplicht een **verwerkersovereenkomst (DPA)** met ons af te sluiten.

3. Welke gegevens verzamelen wij?

Bij het achterlaten van een review verzamelen wij de volgende persoonsgegevens:

- Voornaam en achternaam (optioneel, maar kan worden vereist door bedrijven voor verificatie)
- E-mailadres (optioneel, wordt gebruikt voor bevestiging en eventuele opvolging van uw review)

- Mobiel telefoonnummer (optioneel, kan worden gebruikt voor verificatie en supportdoeleinden)
- Uw beoordeling en reviewtekst (verplicht, omdat dit de kern vormt van onze dienstverlening)
- Gegevens met betrekking tot uw interacties met ons platform, zoals de datum en tijd van uw review, evenals technische gegevens zoals IP-adres en browsertype
- Eventuele andere informatie die u vrijwillig verstrekt, zoals aanvullende opmerkingen of feedback

Daarnaast verzamelen wij geanonimiseerde gegevens over het gebruik van onze diensten voor analyse, prestatieverbetering en onderzoeksdoeleinden.

4. Hoe gebruiken wij deze gegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Het publiceren en beheren van reviews op ons platform.
- Het analyseren van klanttevredenheid en trends binnen de industrie.
- Het geanonimiseerd delen van beoordelingen met bedrijven die gebruikmaken van Converate.
- Het faciliteren van communicatie en klantenondersteuning wanneer dit nodig is.
- (Met expliciete toestemming) het verstrekken van geanonimiseerde datasets aan externe partijen, zoals marketingbureaus en data-analisten, voor onderzoeks- en commerciële doeleinden.
- Het verbeteren van onze diensten door middel van gegevensanalyse en prestatiebeoordeling.
- Het beschermen van onze infrastructuur tegen fraude en misbruik.
- Geen geautomatiseerde besluitvorming: Wij nemen geen besluiten met juridische of andere aanzienlijke gevolgen op basis van geautomatiseerde verwerking.
- Langere bewaartermijn voor benchmarking en analyse:
Converate bewaart contactgegevens en gerelateerde persoonsgegevens tot maximaal 6 maanden om lange termijn analyses, benchmarking en rapportages voor bedrijven te faciliteren. Dit stelt klanten in staat om kwartaal- en halfjaarlijkse trends te analyseren en strategische verbeteringen door te voeren.

Wij zullen uw gegevens niet gebruiken voor andere doeleinden zonder uw expliciete toestemming en hanteren een strikt beleid met betrekking tot gegevensverwerking.

5. Rechtsgrondslag voor verwerking.

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van de volgende rechtsgronden:

- Toestemming: Wij vragen expliciet uw toestemming voor het verzamelen en verwerken van uw gegevens, zoals vereist onder de AVG.
- Gerechtvaardigd belang: In sommige gevallen verwerken wij anonieme of geaggregeerde data om onze diensten te verbeteren en trends te analyseren, zolang dit geen inbreuk maakt op uw rechten.
- Gerechtvaardigd belang (Langere bewaartermijn voor analyse en benchmarking): In sommige gevallen verwerken wij persoonsgegevens gedurende **maximaal 6 maanden** om lange termijn vergelijkingen en rapportages te kunnen leveren. Dit is noodzakelijk om klanten waardevolle inzichten te bieden en hen in staat te stellen trends binnen hun sector en organisatie te analyseren. Dit gerechtvaardigd belang is beoordeeld in een Legitieme Belangenafweging (LIA) en afgewogen tegen de privacyrechten van betrokkenen.
- Contractuele verplichting: In gevallen waarin wij contractueel verplicht zijn om bepaalde gegevens te verwerken (bijvoorbeeld bij het aanbieden van specifieke diensten aan bedrijven).

U heeft altijd het recht om uw toestemming in te trekken en uw gegevensbeheer te wijzigen.

6. Opt-in en toestemmingsbeheer.

Wij hanteren een **gescheiden opt-in systeem** waarbij u afzonderlijk toestemming kunt geven voor:

1. Het verzamelen en verwerken van uw review.
2. Het geanonimiseerd delen van data met bedrijven.
3. De verkoop van geanonimiseerde data aan derden.

Hoe kunt u uw toestemming beheren of intrekken?

- U kunt uw toestemming op elk moment wijzigen of intrekken via uw accountinstellingen.

- U kunt contact met ons opnemen via contact@converate.nl om een verzoek tot intrekking of wijziging in te dienen.
 - Wij verwerken uw verzoeken binnen 30 dagen en zullen bevestigen wanneer uw gegevens verwijderd of aangepast zijn.
 - Gebruikers hebben de mogelijkheid om een verzoek in te dienen voor **vroegtijdige verwijdering** van hun persoonsgegevens vóór de termijn van 6 maanden. Dit kan door contact op te nemen via contact@converate.nl. Converate zal binnen **30 dagen** op dergelijke verzoeken reageren, tenzij er een contractuele of wettelijke verplichting is om gegevens langer te bewaren.
-

7. Gegevensdeling en verkoop.

Wij delen uw persoonsgegevens alleen met derden onder de volgende voorwaarden:

- Bedrijven die gebruikmaken van Converate: Uw review kan in geanonimiseerde vorm worden gedeeld met bedrijven om hen inzicht te geven in klanttevredenheid en serviceprestaties.
 - Externe partners (bijv. marketingbureaus, data-analisten): Wij verkopen uitsluitend geanonimiseerde datasets die niet herleidbaar zijn tot een individueel persoon.
 - Wettelijke verplichtingen: Indien wij wettelijk verplicht zijn om gegevens te verstrekken aan bevoegde instanties, zullen wij dit doen binnen de geldende wet- en regelgeving.
 - Geen doorgifte buiten de EU: Uw gegevens worden uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Indien dit verandert, zullen wij passende maatregelen nemen zoals standaard contractuele clausules (SCC's).
-

8. Verwerkersovereenkomst (DPA) voor bedrijven.

Elk bedrijf dat Converate gebruikt en waarbij medewerkersgegevens worden verwerkt, is verplicht een **verwerkersovereenkomst (DPA)** te ondertekenen. Deze overeenkomst:

- Bepaalt hoe Converate namens het bedrijf persoonsgegevens verwerkt.
- Stelt vast dat het bedrijf verantwoordelijk blijft voor het correct informeren van medewerkers.
- Bevat afspraken over gegevensbescherming, opslagtermijnen en AVG-verplichtingen.

Zonder een ondertekende DPA kan Converate geen medewerkersgegevens verwerken namens een bedrijf.

9. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. Dit betekent:

- Persoonlijk identificeerbare gegevens: maximaal 12 maanden na plaatsing van een review.
 - Geanonimiseerde data: onbeperkt, uitsluitend voor statistische en analytische doeleinden.
 - Na 6 maanden worden alle persoonlijk identificeerbare gegevens verwijderd of **omgezet in een geanonimiseerde dataset**. Dit betekent dat gegevens niet langer gekoppeld kunnen worden aan een individu, maar wel beschikbaar blijven voor geaggregeerde analyses, benchmarking en trendonderzoek.
 - Contactgegevens: maximaal 6 maanden bij geen verdere interactie. Deze termijn is noodzakelijk voor benchmarking, trendanalyse en lange termijn rapportages die essentieel zijn voor klanten.
 - Gegevens die wettelijk verplicht bewaard moeten worden, worden gedurende de vereiste termijn opgeslagen.
 - De bewaartermijn van 6 maanden is juridisch onderbouwd in een **Legitieme Belangenafweging (LIA)**. Zie Bijlage 1 voor een volledige toelichting op de juridische en operationele noodzaak van deze bewaartermijn.
-

10. Beveiliging van uw gegevens.

Wij nemen uitgebreide technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang. Enkele van deze maatregelen zijn:

- Geavanceerde encryptie van gevoelige gegevens.
 - Beperkte en gecontroleerde toegang tot persoonsgegevens.
 - Regelmatige audits en beveiligingsupdates om kwetsbaarheden te verhelpen.
 - Continue monitoring en detectie van mogelijke dreigingen.
-

11. Cookies en trackingtechnologieën.

Wij gebruiken cookies en vergelijkbare technologieën om de gebruikerservaring te verbeteren en onze diensten te optimaliseren. Wij onderscheiden de volgende categorieën:

- Functionele cookies (noodzakelijk voor de werking van de website).
- Analytische cookies (voor anonieme statistieken over gebruik).
- Marketingcookies (voor gepersonaliseerde advertenties, alleen met toestemming).

U kunt uw cookie-instellingen beheren via onze Cookie-instellingenpagina.

12. Wijzigingen in dit privacybeleid.

Wij behouden ons het recht voor om dit privacybeleid te wijzigen om te voldoen aan wettelijke vereisten en operationele behoeften. De meest recente versie is altijd beschikbaar op onze website. Wij raden u aan om dit beleid regelmatig te raadplegen.

13. Contactinformatie.

Voor vragen of verzoeken met betrekking tot dit privacybeleid kunt u contact opnemen met: Converate

contact@converate.nl

de brauwweg 52-66, 3125AE, Schiedam

06-18447819

Dit privacybeleid is van toepassing op alle diensten van Converate en is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Bijlage 1 – Legitieme Belangenafweging (LIA) bewaartermijn persoonsgegevens

BIJLAGE 1: LEGITIEME BELANGENAFWEGING (LIA) BEWAARTERMIJN PERSOONSgegevens

Converate

Laatst bijgewerkt: 01-03-2025

1. Inleiding

Deze Legitieme Belangenafweging (LIA) is opgesteld door Converate ter rechtvaardiging van de verlengde bewaartermijn van **6 maanden** voor persoonsgegevens van consumenten. Dit document maakt integraal deel uit van het **Privacy beleid** en dient als juridische onderbouwing voor de naleving van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

Converate verwerkt persoonsgegevens van consumenten die reviews achterlaten op ons platform. De bewaartermijn van 6 maanden is noodzakelijk om benchmarking, trendanalyse en lange termijn rapportages mogelijk te maken. Dit stelt bedrijven in staat hun prestaties te verbeteren en structurele verbeteringen door te voeren op basis van data-analyse.

2. Beoordeling van het gerechtvaardigd belang

Volgens artikel 6, lid 1, onder f van de AVG mag een organisatie persoonsgegevens verwerken op basis van een **gerechtvaardigd belang**, mits dit belang zwaarder weegt dan de privacybelangen van betrokkenen. Converate heeft een belangenafweging uitgevoerd op basis van drie criteria:

A. Doelbepaling

Converate verwerkt persoonsgegevens gedurende **6 maanden** voor de volgende doeleinden:

1. **Benchmarking en trendanalyse** – Bedrijven gebruiken historische gegevens om prestaties over verschillende perioden te vergelijken (bijv. kwartaal- en jaarrapportages) en verbeteringen door te voeren.
2. **Rapportage en klantinzichten** – Langetermijngegevens helpen bedrijven inzicht te krijgen in patronen van klanttevredenheid en servicekwaliteit.
3. **Operationele optimalisatie** – Door historische gegevens te analyseren, kan Converate haar dienstverlening verbeteren en trends in gebruik en prestaties signaleren.

4. **Toepassing van machine learning en AI-analyse** – Geanonimiseerde gegevens worden gebruikt om statistische modellen en voorspellende analyses te verbeteren.
5. **Juridische grondslag voor verwerking** - De verwerking van persoonsgegevens gedurende 6 maanden is gebaseerd op gerechtvaardigd belang (AVG Artikel 6, lid 1, onder f). Gebruikers geven expliciet toestemming voor de verwerking bij het indienen van een review, maar Converate verwerkt deze gegevens verder op basis van gerechtvaardigd belang, omdat:
 - Dit noodzakelijk is om benchmarking, rapportages en analyses te kunnen uitvoeren.
 - De verwerking een legitiem belang dient zonder onevenredige inbreuk op de privacy van gebruikers.
 - De gegevens automatisch worden geanonimiseerd na 6 maanden, waardoor de impact op de privacy minimaal is.

B. Noodzaak van de verwerking

De gekozen bewaartermijn van **6 maanden** is noodzakelijk omdat:

- **Een kortere bewaartermijn (bijv. 30 dagen) onvoldoende is** voor bedrijven om lange termijn trends te identificeren en betekenisvolle analyses te maken.
- **3 maanden dekt slechts seizoensgebonden trends**, maar bedrijven hebben vaak behoefte aan halfjaarlijkse of jaarlijkse vergelijkingen.
- **6 maanden biedt de juiste balans** tussen de zakelijke behoefte aan data-analyse en de bescherming van de privacy van betrokkenen.

C. Afweging van belangen

Converate heeft maatregelen genomen om de privacy risico's voor betrokkenen te minimaliseren:

- **Transparantie** – Gebruikers worden via het privacy beleid geïnformeerd over de bewaartermijn en het doel ervan.
- **Beperkte toegang** – Persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerd personeel en worden niet extern gedeeld zonder anonimisering.
- **Opt-out mogelijkheid** – Gebruikers kunnen verzoeken om eerdere verwijdering van hun gegevens via contact@converate.nl.
- **Automatische verwijdering of anonimisering na 6 maanden** – Identificeerbare persoonsgegevens worden verwijderd, terwijl geanonimiseerde data blijft bestaan voor analytische doeleinden zonder dat deze herleidbaar is naar een individu.

- **Zakelijk belang versus privacy-impact**

Converate heeft een gedetailleerde belangenafweging uitgevoerd om vast te stellen of de langere bewaartermijn gerechtvaardigd is. De belangrijkste factoren zijn hieronder weergegeven:

Factor	Zakelijk Belang (Pro Converate)	Privacy Impact (Pro Gebruiker)	Mitigerende Maatregel
Langere bewaartermijn (6 maanden)	Essentieel voor benchmarking, kwartaal- en halfjaarlijkse vergelijkingen.	Mogelijke zorgen over langdurige opslag.	Beperkte toegang en automatische verwijdering.
Gegevensanalyse en rapportages	Biedt klanten betere inzichten en strategische evaluaties.	Gebruikers willen controle over hun gegevens.	Gebruikers kunnen een opt-out aanvragen.
Anonimisering na 6 maanden	Houdt historische trends beschikbaar voor analyses.	Mogelijke misverstanden over gegevensbewaring.	Transparantie in privacybeleid en expliciete verwijdering van identificeerbare data.

- **Privacy-impact en risicobeoordeling**

Converate heeft een **beknopte DPIA** uitgevoerd om de privacy-impact van de langere bewaartermijn te evalueren. De resultaten zijn als volgt:

Risicofactor	Impact op betrokkenen	Mitigerende maatregelen
Langere bewaartermijn (6 maanden)	Beperkt, gegevens worden geanonimiseerd na 6 maanden.	Automatische verwijdering en pseudonimisering.
Kans op misbruik of onbedoelde toegang	Zeer laag, door strikte toegangscontrole.	Versleuteling en logging van toegang.

Verwerking voor analytische doeleinden	Geen directe impact, omdat data worden geanonimiseerd.	Beperking van identificeerbare gegevens tot de noodzakelijke termijn.
---	--	---

3. Wat gebeurt er na 6 maanden?

Na een bewaartermijn van **6 maanden** worden persoonsgegevens als volgt verwerkt:

- Identificeerbare persoonsgegevens worden permanent verwijderd of omgezet in geanonimiseerde gegevens.
- Geanonimiseerde gegevens blijven beschikbaar voor benchmarking, trendanalyse en AI-gebaseerde rapportages. Deze data is niet meer te herleiden naar een individu en wordt uitsluitend gebruikt voor statistische en analytische doeleinden.
- Indien een gebruiker een opt-out heeft ingediend vóór de termijn van 6 maanden, worden de gegevens direct verwijderd, tenzij er een wettelijke verplichting is om deze langer te bewaren.
- Gebruikers kunnen op elk moment een verzoek tot eerdere verwijdering van hun persoonsgegevens indienen via contact@converate.nl. De procedure is als volgt:
 - De gebruiker dient een verzoek in via e-mail of het platform.
 - Converate verwerkt het verzoek binnen 30 dagen en bevestigt de verwijdering.
 - Indien er een contractuele of wettelijke bewaarplicht geldt, wordt de gebruiker hiervan op de hoogte gesteld.
 - Geanonimiseerde gegevens blijven beschikbaar voor analytische doeleinden en zijn niet langer te herleiden naar een individu.

4. Conclusie en rechtvaardiging

Converate concludeert dat het **gerechtvaardigd belang van benchmarking, trendanalyse en klantinzichten zwaarder weegt dan de privacy-impact voor betrokkenen**, omdat:

1. **De verwerking noodzakelijk is** om bedrijven relevante inzichten te bieden.
2. **De impact op de privacy minimaal is** door maatregelen zoals anonimisering, beperkte toegang en opt-out mogelijkheden.

3. **Gebruikers vooraf worden geïnformeerd** via het Privacy beleid en een duidelijk opt-out mechanisme hebben.
4. **De opslagperiode proportioneel is**, gezien de behoefte aan lange termijn analyses en de economische waarde voor klanten.

Deze LIA toont aan dat de verwerking van persoonsgegevens binnen de **bewaartermijn van 6 maanden** voldoet aan de AVG-richtlijnen en gerechtvaardigd is binnen de dienstverlening van Converate.

5. Contactinformatie

Voor vragen over deze belangenafweging of verzoeken met betrekking tot gegevensverwerking kunt u contact opnemen met: **Converate**

- Contact@converate.nl
 - de Brauwweg 52-66, 3125AE, Schiedam
 - 0618447819
-

Deze LIA is opgesteld conform de AVG-richtlijnen en dient als juridische onderbouwing voor de bewaartermijn binnen het Privacybeleid.