

Privacybeleid

1.0 Inleiding

Dé Letselschadehulpdienst heeft bij het uitvoeren van haar activiteiten de bescherming van uw privacy en uw Persoonsgegevens centraal staan. "Persoonsgegevens" betreft informatie die u of andere personen (zoals personen die van u afhankelijk zijn) kan identificeren. In dit Privacybeleid wordt beschreven hoe wij omgaan met de Persoonsgegevens die wij verzamelen via:

Activiteiten met betrekking tot de noodzakelijke hulp en ondersteuning na een ongeval, middels:

Schadeaangifteformulieren, telefoongesprekken, e-mails en andere communicatie met ons, evenals van claimonderzoekers, medische professionals, getuigen of andere partijen die betrokken zijn bij de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren.

Deze activiteiten zullen wij hierna aanduiden als de "Diensten".

Wij verzamelen en verwerken uw Persoonsgegevens in overeenstemming met dit Privacybeleid, een en ander in overeenstemming met de huidige wetgeving op het gebied van gegevensbescherming, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG).

Ga naar [Hoofdstuk 5](#) van dit beleid voor informatie over uw rechten. Ook vindt u daar hoe Persoonsgegevens worden verzameld, opgeslagen en verwerkt als onderdeel van de schadebehandeling en schaderegeling.

1.1 Met wie kunt u contact opnemen over uw persoonsgegevens?

Voor vragen over ons gebruik van uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met onze Data Protection Officer:

Lorraine Orr, CIPP/E, CIPM, IRMcert

privacy@nl.sedgwick.com

Of via het postadres van ons hoofdkantoor:

Dé Letselschadehulpdienst B.V.
T.a.v. Privacy Officer
Postbus 23212
3001 KE Rotterdam

2.0 Persoonsgegevens die wij verzamelen en verwerken

De gegevens die over u en de personen die van u afhankelijk zijn, zouden kunnen worden verzameld in nader te noemen omstandigheden, zouden de volgende kunnen zijn:

Algemene contactgegevens en gegevens ter identificatie

Uw naam, adres, e-mail- en telefoongegevens, geslacht, burgerlijke staat, gezinssituatie, geboortedatum en geboorteplaats, opleidingsachtergrond, lichamelijke kenmerken, activiteitengegevens, rijgegevens, foto's en videobeelden, arbeidsverleden, vaardigheden en ervaring, professionele licenties en partnerschappen, relatie met de verzekeringnemer, verzekerde of claimant, en de datum en oorzaak van overlijden, letsel of handicap

Medische toestand en gezondheidstoestand

In bepaalde gevallen kunnen wij van u informatie ontvangen over uw huidige of vroegere lichamelijke -, geestelijke – of medische toestand, gezondheidstoestand, informatie over letsel of handicap, uitgevoerde medische ingrepen, persoonlijke gewoontes (bijvoorbeeld roken of alcoholgebruik), informatie over voorgeschreven medicijnen en medische voorgeschiedenis.

Andere gevoelige informatie

Wij kunnen ook (andere) gevoelige informatie verkrijgen *als u deze vrijwillig aan ons verstrekt*.

Opcodes van telefoongesprekken

Opcodes van telefoongesprekken met ons personeel en onze kantoren worden in sommige gevallen gemaakt. Informatie voor het onderzoeken voor kwaliteitsdoeleinden, met inbegrip van het voorkomen van fraude.

Informatie die ons in staat stelt onze diensten te verlenen

Reisarrangementen inclusief reserveringsnummers, bestemming en hotelgegevens

Marketingvoorkeuren en feedback van klanten

U kunt ons laten weten hoe u gecontacteerd wilt worden (bijvoorbeeld per e-mail, telefoon of post)

2.1 Hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken:

Wij gebruiken deze persoonsgegevens om:

Met u en andere belanghebbenden te communiceren over de hulp en ondersteuning tijdens uw herstel.

U belangrijke informatie met betrekking tot uw hulp en ondersteuning tijdens uw herstel en andere administratieve informatie te sturen.

Beslissingen te nemen over hulp en ondersteuning tijdens uw herstel.

Geschillen te beheren, indien van toepassing.

Te zorgen voor betere kwaliteit, training en veiligheid (bijvoorbeeld met betrekking tot opgenomen of meegeluisterde telefoongesprekken naar onze contactnummers).

Criminaliteit te voorkomen, detecteren en onderzoeken, met inbegrip van fraude en het witwassen van geld, en analyse en beheer van andere commerciële risico's.

Marktonderzoek en -analyse uit te voeren, met inbegrip van tevredenheidsonderzoeken.

Onze bedrijfsactiviteiten te beheren om te voldoen aan de interne beleidslijnen en procedures, inclusief die met betrekking tot auditfinanciering, boekhouding en facturering, IT-systemen, gegevens- en websitehosting, bedrijfscontinuïteit, document- en afdrukbeheer.

Klachten op te lossen en verzoeken om inzage of correctie van gegevens te behandelen.

Toepasselijke wet- en regelgeving na te leven (met inbegrip van wetten buiten het land waar u woont), zoals wetten ter bestrijding van het witwassen van geld, en naleving van juridische procedures en beantwoorden van verzoeken van overheidsinstanties (ook buiten het land waar u woont).

Wettelijke rechten vast te stellen en te verdedigen, onze bedrijfsactiviteiten te beschermen (met inbegrip van onze groepsmaatschappijen), en om de privacy, veiligheid van werknemers en eigendommen te waarborgen.

Wij zullen alleen persoonsgegevens verwerken voor de specifieke doeleinden die hierboven uiteengezet zijn of voor andere doeleinden die specifiek zijn toegestaan door de gegevensbeschermingswetgeving. Wij zullen u bij het verzamelen van de gegevens, of zo spoedig mogelijk daarna, van dit Privacybeleid danwel deze doeleinden op de hoogte stellen.

De persoonsgegevens die worden verwerkt wanneer u gebruik maakt van onze Diensten, worden alleen gedeeld voor de in dit Privacybeleid uiteengezette doeleinden met groepsmaatschappijen van Dé Letselschadehulpdienst en worden niet doorgegeven aan andere personen of bedrijven voor hun eigen gebruik.

Dé Letselschadehulpdienst kan uw persoonsgegevens uitsluitend voor de in dit Privacybeleid beschreven doeleinden delen met specifieke leveranciers of andere entiteiten waarmee zij een zakelijke relatie heeft om namens Dé Letselschadehulpdienst hun producten of diensten aan te bieden.

Dé Letselschadehulpdienst kan, van wetswege en zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming, uw gegevens gebruiken voor misdaad- en fraudepreventie en om de naleving door Dé Letselschadehulpdienst van wettelijke regels en codes te controleren en/of af te dwingen.

Om persoonsgegevens rechtmatig te kunnen verwerken, moeten zij worden verwerkt op basis van een van de wettelijke grondslagen die in de verordening zijn vastgelegd. Het gaat daarbij onder meer om de toestemming van de betrokkene voor de verwerking, of het feit dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene, voor de naleving van een wettelijke verplichting waaraan de voor de verwerking verantwoordelijke is onderworpen, of voor de gerechtvaardigde belangen van de gegevensbeheerder of de partij aan wie de gegevens worden verstrekt. Bij de verwerking van gevoelige persoonsgegevens moet aan aanvullende voorwaarden worden voldaan. Bij de verwerking van persoonsgegevens als verantwoordelijke voor de verwerking in het kader van onze activiteiten zullen wij ervoor zorgen dat aan deze vereisten is voldaan.

2.2 Betrokkenen op de hoogte stellen

Indien wij persoonsgegevens rechtstreeks van u als betrokkene verzamelen, zullen wij u informeren over:

Het doel of de doelen waarvoor wij die persoonsgegevens willen verwerken.

De partijen, indien van toepassing, met wie wij die persoonsgegevens zullen delen of aan wie wij die persoonsgegevens zullen bekendmaken.

De eventuele middelen waarmee betrokkenen ons gebruik en de openbaarmaking van hun persoonsgegevens kunnen beperken.

Indien wij persoonsgegevens over een betrokkene uit andere bronnen ontvangen, zullen wij de betrokkene zo spoedig mogelijk van deze informatie voorzien.

Daar waar wij de beheerder van deze gegevens zijn, zullen wij de betrokkenen meedelen wie onze Data Protection Officer is en hoe u uw rechten als betrokkene kunt uitoefenen, met inbegrip van het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens wanneer deze worden verwerkt op basis van legitieme belangen.

2.3 Internationale overdracht van Persoonsgegevens

Vanwege het internationale karakter van ons moederbedrijf kunnen wij voor de hierboven beschreven doeleinden Persoonsgegevens overdragen aan partijen die in andere landen zijn gevestigd (waaronder de Verenigde Staten en landen waar een ander gegevensbeschermingsregime geldt dan in het land waar u woont). Wij kunnen bijvoorbeeld Persoonsgegevens overdragen om schadeclaims voor internationale reisverzekeringen te verwerken en medische noodhulp te verlenen wanneer u in het buitenland bent. Wij kunnen informatie internationaal overdragen aan onze groepsmaatschappijen, dienstverleners, zakenpartners en overheden- of publieke instanties ten behoeve van onze dienstverlening..

Wij kunnen persoonsgegevens doorgeven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"), mits een van de volgende voorwaarden van toepassing is:

Het land waaraan de persoonsgegevens worden overgedragen, waarborgt een passend beschermingsniveau voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.

De betrokkene heeft hiermee ingestemd.

De overdracht is noodzakelijk om een van de in de verordening genoemde redenen, waaronder de uitvoering van een overeenkomst tussen ons en de betrokkene, of om de cruciale belangen van de betrokkene te beschermen.

De overdracht is om zwaarwegende redenen van algemeen belang wettelijk verplicht of voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van wettelijke vorderingen.

De overdracht is toegestaan door de relevante gegevensbeschermingsautoriteit, mits wij voldoende waarborgen hebben geboden met betrekking tot de bescherming van de privacy van de betrokkenen,

hun fundamentele rechten en vrijheden en de uitoefening van hun rechten.

Met inachtneming van de vereisten in dit artikel kunnen persoonsgegevens die wij bewaren ook worden verwerkt door personeel dat buiten de EER werkzaam is en voor ons of een van onze leveranciers werkt. Dit personeel kan zich onder meer bezighouden met de naleving van contracten met de betrokkene, de verwerking van betalingsgegevens en de verlening van ondersteunende diensten.

2.4 Delen van persoonsgegevens

Dé Letselschadehulpdienst kan Persoonsgegevens beschikbaar stellen aan de volgende partijen ten behoeve van hulp en ondersteuning tijdens uw herstel of zoals wettelijk vereist:

- **De groepsmaatschappijen van Sedgwick en Raasveld**
- **Verzekerings- en andere partijen in de keten**

In het kader van de verwerking van hulp en ondersteuning tijdens uw herstel kunnen wij de noodzakelijke Persoonsgegevens beschikbaar stellen aan derden, zoals herverzekeraars, aangestelde vertegenwoordigers, distributeurs, financiële instellingen, effectenfirma's en andere zakelijke partners.
- **Onze dienstverleners**

Externe dienstverleners, zoals

reis- en zorgverleners waaronder taxibedrijven en huishoudelijke hulp

medisch specialisten waaronder de vervaardigers van medische hulpmiddelen

, auditors, deskundigen, advocaten en andere externe professionele adviseurs;

IT-systemen, support- en hostingdienstverleners, aanbieders van document- en archiefbeheer en andere serviceproviders waaraan wij diensten hebben uitbesteed en die ons helpen bij het uitvoeren van zakelijke activiteiten.

Banken en financiële instellingen die onze rekeningen beheren, externe schadebeheerders, schade-onderzoekers, bouwadviseurs, ingenieurs, examinatoren, juryconsultants, vertalers en soortgelijke externe leveranciers
- **Bij rechtszaken betrokken autoriteiten en derden**

Wij kunnen Persoonsgegevens delen met de overheid of andere overheden (waaronder, maar niet beperkt tot, schadevergoedingscommissies voor werknemers, rechtbanken, wetshandhavingsinstanties, belastingautoriteiten en strafrechtelijke opsporingsinstanties); en derden die deelnemen aan civiele processen en hun accountants, auditors, advocaten en andere adviseurs en vertegenwoordigers, als wij dat nodig of gepast achten:

 - Om de toepasselijke wet- en regelgeving na te leven, ook buiten het land waar u woont Om te voldoen aan de gerechtelijke procedure
 - Om in te gaan op verzoeken van burgers en overheden, waaronder overheden buiten het land waar u woont
 - Om onze activiteiten of die van een van onze groepsmaatschappijen te beschermen
 - Ter bescherming van onze rechten, privacy, veiligheid of eigendom en/of die van onze groepsmaatschappijen, u of anderen
 - Om ons in staat te stellen beschikbare rechtsmiddelen aan te wenden of onze schade te beperken.
- **Andere derden**

Wij kunnen Persoonsgegevens delen met hulpdiensten (brandweer, politie en medische hulpdiensten); detailhandelaren; medische organisaties en aanbieders; reismaatschappijen; kredietbureaus; kredietinformatiebureaus; en andere personen die betrokken zijn bij een incident waarop de hulp en ondersteuning tijdens uw herstel van toepassing is; evenals kopers en potentiële kopers of andere partijen bij een feitelijke of voorgestelde reorganisatie, fusie, verkoop, joint venture, toekenning, overdracht of andere transactie met betrekking tot al onze activiteiten of een deel daarvan. Om de verstrekte informatie te controleren en om frauduleuze claims op te sporen en te voorkomen, kunnen persoonsgegevens (met inbegrip van letselgegevens) in schaderegisters worden opgenomen en met andere verzekeraars worden gedeeld. Wij kunnen deze registers doorzoeken bij de behandeling van claims om fraude op te sporen, te voorkomen en te onderzoeken.

Wij kunnen ook alle informatie die wij verzamelen anonimiseren, samenvoegen of combineren om trends te analyseren en statistische gegevens te leveren ter ondersteuning van de toekomstige planning van bedrijfsactiviteiten.

3.0 Beveiliging van persoonsgegevens

Om uw Persoonsgegevens te beschermen, zullen wij redelijkerwijs alle passende technische, wettelijke en organisatorische maatregelen nemen, die in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving op het gebied van privacy en gegevensbeveiliging. Helaas kan geen enkele datatransmissie via het internet en geen enkel data-opslagsysteem 100% veilig zijn. Als u reden hebt om te denken dat uw interactie met ons niet langer veilig is (bijvoorbeeld als u denkt dat de beveiliging van Persoonsgegevens die u mogelijk bij ons hebt, is gecompromiteerd), breng ons dan onmiddellijk op de hoogte.

Wanneer wij Persoonsgegevens aan een leverancier verstrekken, zal de leverancier zorgvuldig worden geselecteerd en zal hij passende maatregelen moeten nemen om de vertrouwelijkheid en veiligheid van uw Persoonsgegevens te beschermen.

3.1 Nauwkeurigheid van gegevens

Wij nemen alle redelijke stappen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens die wij verwerken nauwkeurig en volledig blijven zoals nodig is voor de uitvoering van onze diensten aan u en in overeenstemming met de controles die in dit Privacybeleid worden beschreven.

3.2 Bewaren van Persoonsgegevens

Wij bewaren Persoonsgegevens gedurende de periode die vereist is voor het uitvoeren van de doelen zoals beschreven in dit Privacybeleid, tenzij een langere bewaarperiode vereist of toegelaten is door de wet.

3.3 Persoonsgegevens van andere personen

Als u ons Persoonsgegevens met betrekking tot andere personen verstrekt, gaat u hiermee akkoord:

Om de betrokkene te informeren over de inhoud van dit Privacybeleid

Om de wettelijk vereiste toestemming te verkrijgen voor het verzamelen, gebruiken, openbaar maken en overdragen (met inbegrip van grensoverschrijdende overdracht) van Persoonsgegevens over de persoon, in overeenstemming met dit Privacybeleid.

3.4 Verzoeken, vragen of bezorgdheden in verband met toegang en correctie

In bepaalde landen kan een persoon het recht hebben op toegang tot, correctie of bezwaar tegen, het gebruik van, of verzoeken om verwijdering of onderdrukking van Persoonsgegevens op bepaalde gronden. Neem contact met ons op zoals hiervoor beschreven in het gedeelte "1.1 Met wie kunt u contact opnemen over uw persoonsgegevens?" met dergelijke verzoeken of als u vragen of zorgen hebt over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken. Houd er rekening mee dat sommige Persoonsgegevens mogelijk zijn vrijgesteld van toegangs-, correctie-, bezwaar-, verwijderings- of onderdrukkingrechten in overeenstemming met de lokale wetgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.

3.5 Overige informatie die wij verzamelen

"Overige informatie" is informatie die uw specifieke identiteit niet bekend maakt, zoals:

Gegevens over app-gebruik

Verzamelde informatie door middel van cookies, tags en andere technologieën

Wij en onze externe dienstverleners kunnen "Overige informatie" op verschillende manieren verzamelen, zoals:

Gebruik van cookies: Cookies zijn stukjes informatie die rechtstreeks op de computer die u gebruikt opgeslagen worden. Wij gebruiken de volgende cookies:

Cookie Name

Google Analytics _gat, _ga

Deze twee cookies worden gebruikt om informatie te verzamelen over hoe bezoekers onze site gebruiken. Wij gebruiken de informatie om rapporten samen te stellen en om ons te helpen de site te verbeteren. De cookies verzamelen informatie in een *anonieme vorm*, waaronder het aantal bezoekers van de site, waar bezoekers van de site naartoe zijn gekomen en de pagina's die ze hebben bezocht.

3.6 Diensten van derden

Dit Privacybeleid heeft geen betrekking op, en wij zijn niet verantwoordelijk voor, de privacy, informatie of andere praktijken van verkopers, met inbegrip van een verkoper die een site of dienst beheert waarnaar de Diensten linken. Het opnemen van een link naar de Diensten impliceert geen goedkeuring van de gelinke site of dienst door ons of door onze groepsmaatschappijen. Voordat u Persoonsgegevens verstrekt aan een dergelijke gekoppelde website, dient u het privacybeleid van die website zorgvuldig door te nemen om te begrijpen hoe er met uw Persoonsgegevens wordt omgegaan.

4.0 Toestemming tot gebruik van persoonsgegevens

Wij zullen u informeren wanneer wij uw toestemming nodig hebben om uw persoonsgegevens te verwerken en zullen u hierom vragen zoals beschreven in dit Privacybeleid. Als u daar niet mee instemt, zijn wij mogelijk niet in staat om u onze Diensten te verlenen. Neem indien nodig contact met ons op zoals hierboven beschreven in het gedeelte "Wie te contacteren over uw persoonsgegevens?"

5.0 Het leveren van noodzakelijke hulp en ondersteuning direct na een ongeval

Het volgende deel van dit document heeft uitsluitend betrekking op het verlenen van diensten op het gebied van noodzakelijke hulp en ondersteuning direct na een ongeval.

5.1 Wat wij doen

Het gebruik van uw persoonsgegevens is afhankelijk van de aard van onze dienstverlening en uw relatie met onze organisatie. Het kan ook worden bepaald door de overeenkomst die wij hebben met de partij voor wie wij handelen.

Dé Letselschadehulpdienst levert direct na een ongeval de noodzakelijke hulp en ondersteuning. Daarmee bevorderen wij de zelfredzaamheid van de hulpvrager. Hiertoe werkt dé Letselschadehulpdienst samen met haar hiervoor gespecialiseerde partners, die de daadwerkelijke hulp gaan verlenen. Dé Letselschadehulpdienst voert hierin de regiefunctie en communiceert met de betrokken partijen zoals een verzekeraar of andere betalende partij.

5.2 Om deze activiteiten uit te voeren, moeten wij persoonsgegevens verwerken. Persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens wordt verstaan informatie met betrekking tot een identificeerbare persoon.

5.3 Verwerken

Onder de verwerking van persoonsgegevens wordt verstaan (al dan niet automatische) handelingen, zoals het verzamelen, registreren, aanpassen, wijzigen, raadplegen, gebruiken, verspreiden, doorzenden, ter beschikking stellen, opslaan, wissen of vernietigen van de gegevens.

5.4 Rechtsgrondslag voor de verwerking

De wettelijke grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens kan verschillen:

U hebt toestemming gegeven aan ons of aan degene voor wie wij handelen

Verwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van een contract of wettelijke plicht

Verwerking is noodzakelijk voor een legitiem belang dat door ons of een derde wordt nagestreefd.

Wanneer wij legitieme belangen gebruiken als onze gronden voor het verwerken van uw gegevens, hebt u te allen tijde het recht om hiertegen bezwaar te maken.

5.5 Toestemming

Wij zullen u informeren wanneer wij uw toestemming nodig hebben om uw persoonsgegevens te verwerken en zullen u hierom vragen zoals beschreven in dit Privacybeleid. Als u daar niet mee instemt, zijn wij mogelijk niet in staat om u onze diensten te verlenen. Neem indien nodig contact met ons op zoals hiervoor beschreven in het gedeelte "Wie te contacteren over uw persoonsgegevens?"

5.6 Vereiste voor u om gegevens te verstrekken

Als u ons uw persoonsgegevens niet verstrekt, kunnen wij onze diensten niet aan u verlenen.

5.7 Doel van het verwerken

Het doel van de verwerking van uw persoonsgegevens is om gespecialiseerde partners die de uiteindelijke zorg- en hulpverlening bieden, te kunnen inschakelen en daarvoor betaling te kunnen verzorgen.

De wijze waarop wij gegevens verwerken, wordt in het algemeen bepaald door de overeenkomst waarin wij zijn benoemd. Wij zullen uw gegevens niet verwerken voor andere doeleinden zonder uw voorafgaande toestemming, tenzij toegestaan of vereist door de wet.

5.8 Bronnen van Persoonsgegevens

Bij ontvangst van een verzoek om hulpverlening ontvangen wij de basisinformatie over u en uw situatie meestal rechtstreeks van u, uw belangenbehartiger, van verzekeraars of van de partij die wij vertegenwoordigen. Afhankelijk van het type en de aard van het verzoek om hulpverlening is het mogelijk dat wij aanvullende informatie uit andere bronnen moeten verzamelen, zoals:

zorgaanbieders, overheid, internet, sociale media, bureaus voor misdaadpreventie, politie, brandweer, leveranciers, taxateurs, verkopers, donoren, getuigen, vrienden, familieleden, kennissen en elk ander persoon of organisatie die kan helpen bij de beoordeling/afhandeling van de noodzakelijke hulp.
Zie paragraaf 4 van dit Privacybeleid voor meer informatie over de persoonsgegevens die wij verzamelen.

5.9 Soorten Persoonsgegevens

De gegevens die wij over u en andere bij de noodzakelijke hulp betrokken personen verzamelen, zijn grotendeels afhankelijk van de soort en de aard van het verzoek om hulpverlening, maar kunnen het volgende omvatten:

Naam, adres, leeftijd, beroep, werkgever, levensstijl, internetprofiel, sociale media, kredietstatus, kiesgegevens, veiligheidsmaatregelen, gezondheid en financiële informatie.

Wij kunnen ook gegevens verzamelen met betrekking tot de omstandigheden, zoals de oorzaak van het letsel en welke specifieke hulp u precies nodig heeft.

5.10 Ontvangers van uw persoonsgegevens

Wanneer wij optreden voor verzekeraars of een andere partij, zullen wij uw persoonsgegevens alleen doorgeven aan hen of hun agenten voor zover voor hen noodzakelijk.

Wij zijn ook verplicht om financiële criminaliteit en het witwassen van geld te bestrijden. Dit kan betekenen dat wij uw persoonsgegevens moeten delen met de politie of fraudebestrijdingsdiensten, organisaties, regelingen en registers. Wij kunnen ook bepaalde gegevens vrijgeven indien dit nodig is om andere partijen bij te staan die betrokken zijn bij specifieke fraude/strafrechtelijke onderzoeken, tribunalen, regelgevende handhaving en rechtszaken. Wij zullen in dergelijke zaken ook internationaal samenwerken wanneer er overeenkomsten met de andere landen in kwestie zijn gesloten.

5.11 Profileren en geautomatiseerde besluitvorming

In het kader van onze dienstverlening is het mogelijk dat wij uw persoonsgegevens automatisch moeten analyseren of verwerken om te bepalen hoe wij u het beste van dienst kunnen zijn. Op dergelijke profilering, die rechtsgevolgen voor u heeft of u eveneens treft, zal echter niet uitsluitend worden vertrouwd zonder menselijke tussenkomst of door andere factoren in overweging te nemen.

5.12 Uw recht op rectificatie

U hebt te allen tijde het recht om onjuiste persoonsgegevens die wij over u bewaren te corrigeren. Wij willen ook dat onze gegevens zo nauwkeurig mogelijk zijn, dus gelieve ons op de hoogte te stellen van eventuele fouten. Houd er echter rekening mee dat een verschil van mening of standpunt niet persé betekent dat het om onnauwkeurige gegevens gaat en wijziging misschien niet mogelijk is. Wilt u echter uw eigen mening geven, verstrek ons dan details of een verklaring en wij zullen deze aan onze administratie toevoegen. Verstrek in voorkomende gevallen de correcties of aanvullingen aan degene die uw noodzakelijke hulp en ondersteuning behandelt.

5.13 Verwijdering en uw "Recht om te worden vergeten"

U hebt recht op verwijdering van uw gegevens wanneer deze niet langer nodig zijn. Dit staat bekend als het "Recht om te worden vergeten". Wij zijn echter wel verplicht een administratie bij te houden voor audit-, regelgevende- en juridische doeleinden en om financiële criminaliteit te bestrijden.

Om aan deze verplichtingen te voldoen, houden wij gedurende 10 jaar of een kortere periode een administratie bij

die wordt gespecificeerd door degenen voor wie wij handelen. Daarom kunnen wij niet zonder meer registraties verwijderen wanneer daar om wordt gevraagd of wanneer een hulpdossier is afgerond. In bepaalde omstandigheden kunnen wij echter in staat zijn om "Verwerking te beperken". Misschien kunnen wij ook specifieke gegevens of een document wissen, bijvoorbeeld als het per ongeluk aan ons is toegestuurd.

Dit zal zonder onnodige vertraging gebeuren.

Spreek in eerste instantie met de behandelaars van uw hulpdossier om te zien of zij u kunnen helpen.

5.14 Recht op intrekken van toestemming

U hebt het recht om uw toestemming in te trekken en bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden. Om uw hulpdossier af te handelen, vragen wij u echter om uw medewerking aan onze onderzoeken en het intrekken van uw toestemming kan ertoe leiden dat uw hulpdossier niet verder in behandeling wordt genomen. Als u gebruik wilt maken van uw recht, geef dit dan schriftelijk (e-mail is ook acceptabel) door te aan degenen die uw hulpdossier behandelen.

Houd er tevens rekening mee dat als u bezwaar maakt of uw toestemming intrekt, wij uw gegevens mogelijk nog moeten verwerken om lopende verplichtingen af te wikkelen en te voldoen aan de verplichtingen die zijn beschreven onder "Wissen en uw Recht om te worden vergeten".

5.15 Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking

De wet geeft iemand het recht om bezwaar te maken op basis van zijn of haar specifieke situatie, waarin wij zijn of haar gegevens verwerken:

Voor direct marketing. (Dit doen wij doorgaans niet, zodat deze bezwaargronden in het algemeen niet van toepassing zijn.)

Uitsluitend op grond van gerechtvaardigde belangen die door ons of een derde worden behartigd of een taak van algemeen belang (Houd er rekening mee dat het recht om bezwaar te maken niet van toepassing is als wij uw gegevens verwerken voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld een verzekering. Bijgevolg zal er in de meeste gevallen geen wettelijk recht van verzet bestaan)

Voor wetenschappelijk of historisch onderzoek en statistieken. (Dit doen wij doorgaans niet, zodat deze bezwaargronden in het algemeen niet van toepassing zijn.)

Elk bezwaar op bovenstaande gronden dient te worden meegedeeld aan degenen die uw hulpdossier behandelen voor doorverwijzing naar onze afdeling gegevensbescherming.

5.16 Recht om verwerking te beperken

Op verzoek beperken wij de verwerking waar:

U de juistheid van de persoonsgegevens die wij verwerken betwist. Wij wijzen u er echter op dat: een verschil van mening of opinie niet persé betekent dat de gegevens onnauwkeurig zijn.

de beperking zal alleen van toepassing zijn op de persoonsgegevens waarover een geschil bestaat en niet zozeer op alle informatie die wij met betrekking tot de hulpdossier hebben. Wanneer een beperking is ingesteld, zullen wij de gegevens in kwestie niet verwerken, behalve om de nauwkeurigheid ervan te bepalen gedurende welke tijd de beperking zal worden genoteerd op ons systeem.

Verwerking is onrechtmatig en om wissel te voorkomen, eist u in plaats daarvan een beperking op de verwerking. Indien de verwerking onrechtmatig is, plaatsen wij een beperking op het dossier en bewaren wij de gegevens desgevraagd.

Wij zijn verplicht uw persoonsgegevens te wissen, maar u verzoekt ons deze te bewaren met het oog op de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van rechtsvorderingen.

U maakt er bezwaar tegen dat wij uw gegevens verwerken als onze enige reden hiervoor een taak van algemeen belang is of een legitiem belang dat door ons of een derde wordt nagestreefd. Wij zullen dan de verwerking beperken in afwachting van de verificatie of er al dan niet dwingende redenen voor verwerking zijn.

In elk geval zullen wij u informeren voordat een beperking wordt opgeheven. Let echter op het volgende:

Zelfs met een beperking mogen wij gegevens opslaan en verwerken met het oog op de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen of de bescherming van de rechten van een andere natuurlijke of rechtspersoon.

Een beperking geldt alleen voor persoonsgegevens en wij mogen andere gegevens met betrekking tot uw hulpdossier blijven verwerken. Wij moeten bijvoorbeeld nog steeds taken afronden of stopzetten die al zijn geïnitieerd, zoals correspondentie met andere partijen en betalingen aan leveranciers, die u dan misschien moet afronden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige vertraging veroorzaakt door onnodige door u opgelegde beperkingen.

5.17 Uw recht op toegang tot gegevens

Op grond van de AVG hebt u recht op toegang tot uw persoonsgegevens door het indienen van een zogenaamd "Subject Access Request" of SAR. In de meeste gevallen zou de door u gevraagde informatie beschikbaar moeten zijn zonder dat u hiervoor een formele SAR hoeft in te dienen door dit te vragen aan de behandelaars van uw hulpdossier. U dient in eerste instantie hen te benaderen. Dit voorkomt een mogelijke vertraging van een formele SAR daar waar de AVG ons een maand de tijd geeft om te reageren, wat in complexe gevallen met nog eens twee maanden kan worden verlengd.

Houd er ook rekening mee dat wij bij het reageren op een SAR niet verplicht zijn om gegevens te verstrekken die de positie van uw verzekeraar kunnen schaden, onder wettelijke geheimhouding vallen of betrekking hebben op een derde partij die geen toestemming heeft gegeven voor de vrijgave ervan. Onder bepaalde omstandigheden kunnen wij ook verplicht zijn om informatie niet openbaar te maken. Daarom kunnen bepaalde gegevens worden achtergehouden afhankelijk van de situatie en de aard van uw hulpdossier.

Als u een formele SAR wilt voortzetten, informeer dan de personen die uw hulpdossier behandelen, wat de identificatie sneller laat verlopen. Het verzoek kan ook worden gericht aan de bevoegde dienst voor gegevensbescherming van Dé Letselschadehulpdienst, zoals hiervoor beschreven. In bepaalde omstandigheden kan het nodig zijn uw verzoek door te sturen naar een organisatie waarvoor wij werken (waar zij de databeheerder zijn), in welk geval wij u hun contactgegevens zullen meedelen.

Indien u een SAR indient, zullen wij u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, op de hoogte stellen van de vervolgstappen.

5.18 Opnames van telefoongesprekken

Houd er rekening mee dat onze organisatie telefoongesprekken kan opnemen voor trainings- en beveiligingsdoeleinden. Telefoongesprekken worden echter niet in al onze kantoren opgenomen en het is mogelijk dat er geen opnames plaatsvinden als ons personeel op afstand werkt of mobiele telefoons gebruikt.

Gespreksoptnames worden gedurende een beperkte periode bewaard, afhankelijk van de geleverde dienst, eventuele specifieke contractuele vereisten met degenen voor wie wij werken en de technische faciliteiten.

5.19 Recht op overdraagbaarheid van gegevens

U hebt er recht op om de persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt te ontvangen in een machine-leesbare opmaak. Op verzoek kunnen wij deze ook naar een andere gegevensbeheerder sturen als dit technisch mogelijk is. Wij wijzen u er echter op dat:

Overdraagbaarheid alleen van toepassing is op de gegevens die u aan ons hebt verstrekt en niet op uw volledige hulpdossier.

Overdraagbaarheid alleen van toepassing is op gegevens die kunnen worden geconverteerd naar een machine-leesbaar formaat, zoals afbeeldingen, gescande documenten, foto's, enz. die u hebt verstrekt

Overdraagbaarheid alleen beschikbaar is als:

verwerking is gebaseerd op toestemming of uitvoering van een contract, en

de verwerking automatisch plaatsvindt

Als u echter gebruik wilt maken van uw recht uit hoofde van deze optie, geef dit dan aan bij degenen die uw hulpdossier behandelen.

5.20 Gegevensoverdracht buiten de Europese Unie

Wij zijn onderdeel van een wereldwijde onderneming en het is mogelijk dat wij uw gegevens moeten overdragen, opslaan of verwerken op systemen of in delen van onze organisatie buiten de Europese Unie. Wij zullen er echter voor zorgen dat voor dergelijke activiteiten gelijkwaardige veiligheids- en gegevensbeschermingsmaatregelen gelden die nodig zijn om te voldoen aan de wetgeving die binnen de Europese Unie van toepassing is.

Zie paragraaf 2.3 van ons Privacybeleid voor meer informatie.

5.21 Het recht om een klacht in te dienen

Als u van mening bent dat onze organisatie de relevante wetgeving op het gebied van gegevensbescherming niet heeft nageleefd, dan hebt u het recht om juridische stappen te ondernemen of een klacht in te dienen bij de Toezichthoudende Autoriteit. De Toezichthoudende Autoriteit van onze organisatie is de Autoriteit Persoonsgegevens:

De website is: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

U kunt daar gebruik maken van het klachtenformulier.

of u kunt hun hulplijn bellen op 088 - 1805 250

Of schrijf naar:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374,
2509 AJ in Den Haag

5.22 Termijn voor het beantwoorden van verzoeken

Wij zullen proberen binnen een maand te reageren op elk verzoek dat wij ontvangen met betrekking tot uw rechten. Indien dit echter niet mogelijk is, zullen wij u binnen een maand meedelen dat de termijn met nog eens twee maanden zal worden verlengd en uitleggen waarom deze verlenging noodzakelijk is.

5.23 Kosten

Ons antwoord op en alle acties die nodig zijn om te voldoen aan een verzoek van u met betrekking tot een van uw rechten, zal kosteloos worden behandeld. De enige uitzondering hierop is als het verzoek excessief of repetitief is. Als wij van plan zijn kosten in rekening te brengen, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen voordat wij overgaan tot de acties die deze kosten met zich mee kunnen brengen.

6.0 Privacyverklaring werving

6.1 Inleiding

Dé Letselschadehulpdienst (het "Bedrijf") bewaart persoonsgegevens van sollicitanten en bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van diens/uw persoonsgegevens. Deze Privacyverklaring omschrijft:

hoe het Bedrijf uw persoonsgegevens bewaart en verwerkt, waaronder speciale categorieën van persoonsgegevens, in overeenstemming met onze verplichtingen onder de AVG;

hoe het Bedrijf de persoonsgegevens van sollicitanten die zich tijdens de verwervingsprocedure in

Europa bevinden, wenst te beschermen; en uw rechten als betrokkene.

Het Bedrijf neemt de veiligheid en privacy van uw gegevens serieus. Als onderdeel van het wervingsproces, dienen wij informatie of 'gegevens' over u verzamelen en gebruiken. Wij zijn voornemens te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen onder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU ('AVG')** en de wetten in het land waarin u gesolliciteerd hebt naar een functie bij ons met inachtneming van privacy en de beveiliging van gegevens.

Dit Privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens, ongeacht of deze elektronisch, op papier of op andere materialen zijn opgeslagen.

6.2 Activiteiten voor gegevensverwerking

Wij zullen gegevens niet langer bewaren dan nodig is voor het wervingsproces. Uw persoonsgegevens worden bewaard tot 6 maanden na afronding van het wervingsproces.

De persoonsgegevens kunnen door u of door iemand anders (zoals een voormalige werkgever of rekruteringsbureau) aan ons worden verstrekt, of door ons worden gemaakt.

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens over u verzamelen en gebruiken: uw sollicitatieformulier, curriculum vitae, referenties, kwalificaties, lidmaatschap van beroepsorganisaties en bijzonderheden over eventuele aan de indiensttreding voorafgaande beoordelingen.

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens voor:

- het voldoen aan een wettelijke verplichting;
- het normale verloop van de aanstellingscontracten vóór indiensttreding tijdens het wervingsproces, of onze legitieme belangen bij het uitvoeren van het wervingsproces. Wij kunnen dit echter alleen doen als uw belangen en rechten de onze niet tenietdoen. U hebt het recht om onze legitieme belangen aan te vechten en ons te verzoeken deze verwerking stop te zetten. Zie de details van uw rechten in artikel 3 hieronder.

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor deze doeleinden verwerken zonder uw medeweten of toestemming. Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens niet voor een niet-verwant doel zonder u daarover te informeren en de wettelijke basis waarop wij beogen te vertrouwen voor de verwerking ervan.

Zo verwerken wij uw persoonsgegevens in verschillende situaties, bijvoorbeeld tijdens uw wervingsproces:

- om te beslissen om u in dienst te nemen (of te betrekken);
- om een beslissing te nemen over uw salaris en overige contractvoorwaarden;
- om te controleren of u over het wettelijke recht beschikt om voor ons te kunnen werken;
- om te bepalen of wij vanwege uw handicap aanpassingen moeten aanbrengen aan uw werkplek of voor uw functie;
- om diversiteit en gelijke kansen te bewaken;
- om te voldoen aan arbeidswetgeving, immigratiewetgeving, gezondheids- en veiligheidswetgeving, belastingwetgeving en andere wetten die op ons van toepassing zijn;
- de preventie en opsporing van fraude of andere strafbare feiten;
- om een andere reden waarvan wij u van tijd tot tijd op de hoogte kunnen stellen.

In sommige gevallen hebben wij uw toestemming nodig voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Meestal gaat het dan om de verwerking van speciale categorieën van uw persoonsgegevens (bijvoorbeeld gezondheids- en strafrechtelijke gegevens). Als wij om uw toestemming vragen om uw persoonsgegevens te verwerken, geven wij uitleg over de redenen van ons verzoek. U hoeft geen toestemming te geven en kunt uw toestemming later intrekken als u daarvoor kiest door contact op te nemen met onze Data Protection Officer.

Als u ervoor kiest om bepaalde persoonsgegevens niet aan ons te verstrekken, dient u zich ervan bewust te zijn dat wij bepaalde delen van ons wervingsproces mogelijk niet op de gebruikelijke manier kunnen uitvoeren of dat wij gevaarlijke of onhandige situaties kunnen creëren die niet nodig zijn. Als u ons bijvoorbeeld informeert over een ziekte of medicatie kan dat wellicht op een bepaald moment uw leven redden, of als u ons informeert over het feit dat u in een rolstoel zit, kunnen wij redelijke aanpassingen maken voor het uitvoeren van uw sollicitatiegesprek (keuze van een specifiek kantoor of specifieke verdieping met een lift of helling).

Wij hebben uw toestemming niet nodig om speciale categorieën van uw persoonsgegevens te verwerken wanneer wij deze voor de volgende doeleinden verwerken, waartoe wij bevoegd zijn:

- daar waar het noodzakelijk is voor het uitvoeren van rechten en verplichtingen op grond van het arbeidsrecht;
- waar het noodzakelijk is om uw vitale belangen of die van een andere persoon te beschermen waarbij u/zij fysiek of juridisch niet in staat zijn om toestemming te geven;
- wanneer u de gegevens openbaar hebt gemaakt;
- wanneer verwerking nodig is voor het opstellen, uitoefenen of verdedigen van rechtsvorderingen; en
- wanneer verwerking noodzakelijk is voor de bedrijfsgeneeskunde of voor de beoordeling van uw arbeidsvermogen.

Voor sommige functies kunnen wij u vragen om een uittreksel van het strafregister op te vragen als dit is toegestaan volgens de lokale wetgeving. Dit is meestal het geval bij een functie waar u moet omgaan met burgers, zoals bij thuisbezoek, of in geval van een vertrouwensfunctie.

Soms delen wij bij de uitvoering van het wervingsproces uw persoonsgegevens met groepsmaatschappijen of onze aannemers en agenten.

Wij eisen van deze bedrijven dat ze uw persoonsgegevens vertrouwelijk en beveiligd houden in overeenstemming met de wet en ons beleid. Ze mogen uw gegevens alleen verwerken voor het wettelijke doel waarvoor ze zijn verstrekt en in overeenstemming met onze instructies.

6.3 Uw rechten als betrokkene

U hebt recht op informatie over welke persoonsgegevens wij verwerken, hoe en op welke basis zoals uiteengezet in dit Privacybeleid.

U hebt het recht op toegang tot uw eigen persoonsgegevens door middel van een toegangsverzoek voor betrokkene. U kunt hiervoor contact opnemen met onze Data Protection Officer.

U kunt eventuele onjuistheden in uw persoonsgegevens laten corrigeren. U kunt hiervoor contact opnemen met onze Data Protection Officer.

U hebt het recht om een verzoek in te dienen voor het wissen van persoonsgegevens wanneer wij niet volgens de wet gerechtigd waren om deze te verwerken of indien het niet langer nodig is om deze te verwerken voor het doel waarvoor het werd verzameld. U kunt hiervoor contact opnemen met onze Data Protection Officer.

Terwijl uw verzoek om uw persoonsgegevens te corrigeren of wissen, of de wettigheid van onze verwerking wordt betwist, is ingediend, kunt u een verzoek indienen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken. U kunt hiervoor contact opnemen met onze Data Protection Officer.

U hebt het recht om bezwaar te maken tegen gegevensverwerking waarbij wij een legitiem belang hebben om dit te doen en u denkt dat uw rechten en belangen zwaarder wegen dan de onze en u wilt dat wij stoppen.

U hebt het recht om een klacht in te dienen bij uw lokale Gegevensbeschermingsautoriteit. Dit is afhankelijk van welk land of zelfs in welke administratieve regio u woont of werkt.

7.0 Veranderingen in dit Privacybeleid

Wij controleren dit Privacybeleid regelmatig en behouden ons het recht voor om te allen tijde wijzigingen aan te brengen om rekening te houden met wijzigingen in onze zakelijke en wettelijke vereisten. Wij plaatsen updates op onze website.

<https://www.deletelschadehulpdienst.nl/>