

Privacyverklaring

Twence B.V. zet zich in voor een duurzame samenleving. Dat doen we met slimme oplossingen voor duurzaamheid en energie, maar ook met onze dienstverlening. Daar hebben wij in sommige gevallen meer informatie voor nodig. In deze privacyverklaring vindt u onder andere welke informatie wij verzamelen, voor welke doeleinden en voor hoe lang deze informatie wordt bewaard. Immers, vinden wij het belangrijk dat wij u op een transparante wijze informeren over onze omgang met uw persoonlijke gegevens.

Over ons

Twence B.V., gevestigd aan Boldershoekweg 51, 7554 RT Hengelo, is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring. Indien u een vraag heeft of wilt reageren op de privacyverklaring, neem dan contact op met Twence B.V. via:

Post: Twence B.V.
Postbus 870
7550 AW Hengelo
t.a.v. privacy
Telefoon: +31 (0)74 240 44 44 (doorschakelen naar privacy)
E-mail: privacy@twence.nl

Persoonsgegevens en verwerken

De wetgeving in het kader van de omgang met uw persoonlijke gegevens maakt onder andere gebruik van de termen persoonsgegevens en verwerken. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een persoon. Hierbij kunt u denken aan uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Maar ook uw IP-adres of klantnummer. Alles wat met deze gegevens wordt gedaan wordt verwerken genoemd. Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen, opslaan, inzien, wijzigen en verwijderen van de persoonsgegevens.

Van wie verwerkt Twence persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij direct of indirect in aanraking komen. Hierbij kunt u denken aan:

- bestaande of potentiële klanten en hun vertegenwoordigers;

- personen die aan een bedrijf zijn verbonden waar wij een zakelijke relatie mee hebben;
- omwonenden en sleutelfiguren die deelnemen aan een Twence georganiseerde (klankbord)groep;
- bezoekers van onze website;
- bezoekers van onze locatie(s).

Wanneer verzamelt Twence persoonsgegevens?

- Als u gebruik wilt maken van onze diensten.
- Als u ons op locatie(s) bezoekt of deelneemt aan een rondleiding.
- Als u een vraag of klacht heeft en contact met ons opneemt via het contactformulier op onze website.
- Als u onze website bezoekt, dan plaatsen wij cookies op het apparaat waarmee u ons hebt bezocht. Dit kan uw smartphone, tablet of desktop zijn. Meer informatie over de cookies kunt u vinden in onze [cookiepolicy](#).
- Als u contact opneemt met onze klanten- en/of klachtenservice, dan kunnen er persoonsgegevens genoteerd worden in het kader van de dienstverlening.
- Als u op de hoogte wilt worden gehouden van actuele ontwikkelingen omtrent Twence en/ of deelneemt aan onze (klankbord)groepen.
- Als u ons op locatie bezoekt en gebruik wil maken van onze wifi dan vragen wij u om akkoord te gaan met onze gedragsnormen, waarna u toegang krijgt tot onze wifinetwerk.

Welke persoonsgegevens verzamelt Twence?

De persoonsgegevens die wij van u verzamelen is afhankelijk van de wijze waarop u in contact komt met ons. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij van u kunnen verwerken:

- voor- en achternaam;
- adresgegevens;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- financiële gegevens (facturatie dienstverlening);
- beeldmateriaal (cameratoezicht op locaties);
- kenteken (cameratoezicht op locaties);
- MAC- en IP-adres;
- locatiegegevens;
- cookies;
- internetbrowser en apparaat type.

Persoonsgegevens van minderjarigen

- Rondleiding

Het is mogelijk dat uw minderjarige kind deelneemt aan een rondleiding van Twence. Voorafgaand aan de excursie ontvangt Twence de namen van de deelnemers, om in geval van een incident (veiligheidsredenen) deze over te dragen aan de hulpverleners, deze gegevens worden na de deelname aan de rondleiding onherroepelijk gewist. Voorts is het mogelijk dat de deelnemers van een rondleiding herkenbaar te zien zijn op beveiligingscamera's die zich op het terrein bevinden.

- Website bezoek

Wij verzamelen behoudens de gegevens ten behoeve van de rondleiding, niet zonder de toestemming van een ouder of voogd de persoonsgegevens van minderjarigen. Het kan echter voorkomen dat wij onbedoeld, bijvoorbeeld via een bezoek aan onze website door uw minderjarige kind, persoonsgegevens hebben verzameld. Immers kunnen wij bij een bezoek aan onze website niet de leeftijd van de bezoeker controleren. Om te voorkomen dat de persoonsgegevens van uw minderjarige kind onbedoeld door ons wordt verzameld raden wij de ouder(s) of voogd aan om betrokken te zijn bij de online-activiteiten van hun kinderen.

Doeleinden voor de verwerking

- Om een zakelijke relatie met u aan te gaan en deze te onderhouden. Als u een klant wilt worden van Twence dan hebben wij in het kader van de dienstverlening uw persoonsgegevens nodig. Op deze manier kunnen wij contact met u onderhouden, uw identiteit vaststellen en controleren, en (indien u wenst) de betaling voor de dienstverlening op een juiste manier met u afhandelen. Zolang u klant blijft bij ons worden uw persoonsgegevens verwerkt. Dit is nodig om de overeenkomst met u uit te kunnen voeren en eventueel u te ondersteunen door advies op maat te bieden. Deze gegevens worden zorgvuldig bewaard in ons systeem met passende beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van uw persoonsgegevens te waarborgen.
- Afhandelen van een vraag, verzoek of klacht. U kunt op verschillende wijzen in contact komen met Twence. Wanneer u contact opneemt worden uw persoonsgegevens slechts verwerkt om uw vraag, verzoek of klacht in behandeling te nemen. Hierna worden uw persoonsgegevens onherroepelijk gewist.
- Om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Twence moet voldoen aan verschillende wetten en regelgeving. In het kader van deze

wetten- en regelgeving moeten wij bepaalde persoonsgegevens registreren en in sommige gevallen ook doorgeven aan de overheid. Een voorbeeld hiervan is de fiscale bewaarplicht van financiële gegevens.

- Om de veiligheid van de bezoekers, van Twence en haar medewerkers te beschermen. Op onze locaties bevinden zich beveiligingscamera's. Het gebruik van camera's wordt m.b.v. borden aangegeven. Het gebruik van deze camera's is van belang om uw veiligheid, maar ook van die van onze medewerkers en de bescherming van onze eigendommen, te waarborgen. Daarnaast wordt elke bezoeker bij binnenkomst bij de receptie aangemeld en afgemeld bij vertrek. Deze aanwezigheidsregistratie is puur om uw veiligheid te waarborgen tijdens uw bezoek.
- Om gebruik te maken van ons wifinetwerk. Tijdens een bezoek aan een van onze locaties is het mogelijk dat u gebruikmaakt van ons wifinetwerk. Uw gegevens zoals uw MAC- en IP-adres worden bij de aanmelding en gebruik van het wifinetwerk geregistreerd.
- Ontwikkelingen delen met en belangen in kaart brengen van derden. Als organisatie willen wij graag de omwonenden en geïnteresseerden betrekken en op de hoogte houden van actuele ontwikkelingen bij Twence. Dat doen we door de betrokkenen te voorzien van de opgevraagde informatie en door de betrokkene eventueel te betrekken bij (klankbord)groepen.
- Om de website van Twence goed te laten werken en informatie (doelgroepgericht) af te stemmen op uw behoeftes. Twence maakt gebruik van cookies om de site goed te laten werken, om te analyseren waar en wanneer er fouten op de website ontstaan, en (doelgroepgerichte) informatie af te stemmen op uw behoeftes.

Welke grondslagen rechtvaardigen het gebruik van uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens op basis van de volgende rechtvaardigingsgronden:

- om uitvoering te geven aan een overeenkomst;
- om aan een wettelijke plicht te voldoen;
- als u toestemming hebt gegeven. **Let op!** U kunt, ongeacht de termijn waarbinnen uw toestemming geldig is, uw toestemming ten alle tijden intrekken. Mocht u uw toestemming intrekken dan zal de intrekking gaan gelden vanaf het moment van intrekking. Dit betekent concreet dat uw toestemming geen terugwerkende kracht heeft;

- Om onze gerechtvaardigde belangen te behartigen. In zo'n geval wegen wij uw belangen af tegen de belangen van Twence. Alleen als wij vinden dat onze gerechtvaardigde belangen opwegen tegen uw privacybelang(en) zullen wij uw persoonsgegevens verwerken.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. In ons verwerkingsregister vindt u een overzicht van de verwerkingen en de bewaartermijnen.

Delen met derden

Wij verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden en verstrekken deze gegevens slechts aan derden indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Indien wij bedrijven inschakelen die uw gegevens verwerken in onze opdracht dan sluiten wij altijd een verwerkersovereenkomst af om de veiligheid van uw persoonsgegevens te waarborgen.

Bescherming van uw persoonsgegevens

Als organisatie dragen wij zorg voor een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens en beveiligen wij uw gegevens door passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen te treffen. Deze maatregelen zien ertoe dat uw gegevens afdoende zijn beveiligd tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging. Mocht u de indruk hebben dat wij uw gegevens onvoldoende beveiligen of wilt u informatie over de specifieke maatregelen die wij hebben getroffen dan kunt u contact met ons opnemen via privacy@twence.nl.

Uw rechten

Op het moment dat wij uw persoonsgegevens verwerken biedt de (Uitvoeringsbesluit) Algemene Verordening Gegevensbescherming u een aantal rechten. Hieronder worden uw rechten en de procedure beschreven hoe u uw rechten kunt gebruiken.

Voor het invoeren van alle rechten geldt dat de privacyfunctionaris contact met u opneemt om uw identiteit vast te stellen. Hiervoor zal de privacyfunctionaris drie persoonlijke gegevens opvragen die bij ons reeds bekend zijn en waarvan slechts de eigenaar van de persoonsgegevens deze

kan beantwoorden. Ook is het mogelijk dat de privacyfunctionaris u kan vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs. Mocht dit het geval zijn dan kunt u hiervoor de KopieID applicatie van de rijksoverheid te gebruiken. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

Recht op inzage

U heeft het recht om bij ons op te vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Wij streven ernaar om uw verzoek op inzage z.s.m., maar uiterlijk binnen vier weken, in behandeling te nemen.

Recht op wijziging en verwijdering

Indien uw gegevens niet kloppen of onvolledig zijn, dan is het mogelijk dat u ons verzoekt om uw gegevens te wijzigen of aan te vullen. Ook kunt u een verzoek indienen om uw persoonsgegevens te verwijderen. Wij streven ernaar om uw verzoek z.s.m., maar uiterlijk binnen vier weken, in behandeling te nemen. Houd u rekening met de mogelijkheid dat wij soms niet al uw gegevens kunnen verwijderen omdat wij gebonden zijn aan de wet zoals de fiscale bewaarplicht.

Recht op beperking

Het is mogelijk dat u verzoekt dat wij uw gegevens tijdelijk niet meer verwerken in afwachting van een ander verzoek zoals uw verzoek tot wijziging. Binnen een periode van maximaal vier weken na het indienen van een verzoek krijgt u inhoudelijk een reactie.

Recht op dataportabiliteit

De wet biedt de mogelijkheid dat u ook een verzoek kunt indienen om uw gegevens in een machine leesbare vorm overgedragen te krijgen. Indien u een dergelijk verzoek indient zullen wij ernaar streven om het verzoek binnen een periode van vier weken in behandeling te nemen.

Recht op bezwaar

U heeft het recht om bezwaar te maken op een verwerking wanneer wij de verwerking baseren op een gerechtvaardigd belang. Wij zullen uw bezwaar uiterlijk binnen een maand inhoudelijk in behandeling nemen. Hierbij wordt de belangenafweging opnieuw uitgevoerd waarbij uw zienswijze wordt meegenomen in de belangenafweging.

Vragen en inlichtingen

Heeft u vragen over deze privacyverklaring of wilt u meer informatie ontvangen over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Neem dan [contact](#) met ons op.

Klachten

Ondanks dat wij zoveel mogelijk rekening houden met u en uw belangen is het mogelijk dat u het niet eens bent over onze omgang met uw persoonsgegevens. Mocht dit het geval zijn dan zouden wij graag met u in gesprek willen gaan om samen tot een oplossing te komen. U kunt op verschillende manieren met ons in contact komen, zie hiervoor onder kop *over ons*.

U heeft daarnaast ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Wijzigingen in de privacyverklaring

Het is mogelijk dat wij deze privacyverklaring aanpassen. Dat doen wij indien er een aanpassing plaatsvindt in de verwerking van de persoonsgegevens, de wet wijzigt of ons beleid wijzigt. Voor de meest recente privacyverklaring raden wij u aan om onze privacyverklaring op de website te raadplegen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst herzien op 10 maart 2020.