

Privacy statement COEL Toetscentra

Dit privacy statement is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door COEL Toetscentra B.V. (KvK 30231849).

1. Verwerking persoonsgegevens door COEL

COEL verwerkt onder andere via haar website, , Examenmanagementomgeving ('EMO') en backoffice-systemen persoonsgegevens.

COEL respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving worden behandeld.

Om gebruik te kunnen maken van onze diensten is de verwerking van uw persoonsgegevens noodzakelijk. Om u over de verwerking van uw persoonsgegevens te informeren, is dit privacy-statement opgesteld. We raden u aan dit statement zorgvuldig te lezen.

2. Welke gegevens worden er door COEL verwerkt?

COEL verwerkt standaard van haar gebruikers de volgende gegevens:

2.1. Standaard gegevens: Examenmanagementomgeving - account
Bij gebruik van de Examenmanagementomgeving (EMO):

- Geslacht;
- NAW-gegevens;
- Geboorteplaats en geboortedatum;
- Werkgever (niet verplicht);
- Bankgegevens;
- E-mailadres;
- Telefoonnummers;
- IP-adres;
- Activiteiten/logins op het account;
- Relatienummer/debiteurennummer.

Indien u examen doet bij WFTNIVO vragen wij u ook om uw BSN. Wij zijn hiertoe van overheidswege verplicht.

2.2. Examenmanagementomgeving – aanschaf producten

Naast de standaard gegevens verwerken wij van gebruikers die een examen via EMO hebben afgelegd, of die een ander product hebben aangeschaft, ook de volgende gegevens:

- Examenboekingen en –annuleringen, en aanschaf van andere producten;
- Examenresultaten;
- Oude adressen;
- Correspondentienotities;
- Facturen en betaalgegevens;
- Pasfoto (bij inschrijving in een persoonsregister);
- Wanneer u wegens een bepaalde omstandigheid meer tijd voor uw examen wilt gebruiken: een 'speciale voorziening' op basis van een toegestuurde verklaring;
- Meldingen van onregelmatigheden tijdens de afname van het examen.



2.3. Websitestatistieken

COEL maakt gebruik van de softwaretool Google Analytics. Aan de hand van deze tool volgen en analyseren wij ons websiteverkeer. Via Google Analytics wordt inzicht verkregen in bijvoorbeeld het aantal gebruikers van de website, waar ze vandaan komen en op welke pagina's ze klikken. Wij verzamelen deze gegevens op een privacy-vriendelijke manier via analytische cookies én conform het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens. Google gebruikt deze gegevens niet voor eigen doeleinden, uw IP-adres wordt namelijk geanonimiseerd.

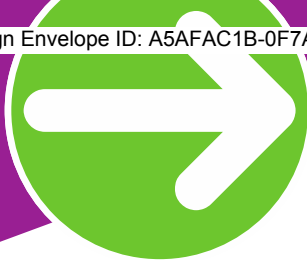
2.4. Overige gegevens die daarnaast in bepaalde gevallen worden verwerkt

- Indien u via de websites een (contact)formulier invult: de door u ingevulde gegevens;
- Indien u een klacht heeft ingediend of indient via het klachtenformulier op onze websites: de inhoud van de klacht en door u ingevulde gegevens;
- Indien u via e-mail contact heeft (gehad) met onze organisatie: uw e-mailverkeer, inclusief bijlagen;
- Indien u gebruik maakt van onze chatfunctie: uw chatverkeer;
- Indien u gebruik maakt van ons telefoonnummer: de telefoongesprekken;
- Indien u gebruik maakt van onze enquêtetool: door u ingevulde gegevens en IP-adres. Deze gegevens worden geanonimiseerd verwerkt. Indien u naam en geboortedatum invult (niet verplicht), worden deze gegevens alleen eventueel gebruikt voor het periodiek verzenden van cadeaubonnen, die verloot worden onder de respondenten. Ze worden niet gekoppeld aan andere systemen;
- Indien u één van onze websites bezoekt: geanonimiseerd IP-adres;
- Indien u zich hebt aangemeld voor onze nieuwsbrief: welke nieuwsbriefartikelen u hebt geopend en uw IP-adres;
- Indien u via onze organisatie een examen aflegt worden in bepaalde gevallen ook camerabeelden van uw examen opgeslagen. Dit is sowieso altijd het geval bij mondelinge examens en thuisexamens.

3. Wat zijn de doeleinden van de verwerking?

Uw persoonsgegevens worden door COEL verwerkt voor de volgende doeleinden:

1. Het uitvoeren van de met u gesloten overeenkomst(en);
2. Het voorkomen, detecteren en oplossen van examenfraude en het correct uitvoeren van persoonsidentificatie;
3. Het mogelijk maken van het indienen van bezwaar en/of beroep met betrekking tot een examen;
4. Het juist kunnen opstellen van diploma's en certificaten;
5. Het voeren van de administratie, alsmede andere activiteiten van intern beheer;
6. Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen;
7. Om met u in contact te kunnen treden en te reageren op door u gestelde vragen;
8. Om u te informeren over nieuwe producten en/of diensten en aanbiedingen van COEL;
9. Het via e-mail of post kunnen verzenden van examenoproepen of andere informatie;
10. Voor het via e-mail kunnen verzenden van digitale nieuwsbrieven;
11. Voor het verbeteren van de websites, examens en dienstverlening (o.a. op de toetslocaties en via de Klantenservice) van COEL;
12. Voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht;
13. Het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;



14. Het voorkomen, detecteren en oplossen van hacking en misbruik van uw account;
15. Het informeren van een opdrachtgever, brancheorganisatie of opleider.

4. Rechtsgrond voor de verwerking

De rechtsgrond voor de hiervoor bedoelde doeleinden van verwerkingen is gelegen in:

- de door u gegeven toestemming;
- de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst;
- het gerechtvaardigd belang van COEL;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

5. Verplichte verstrekking

Wanneer wij u om persoonsgegevens vragen, dan zullen wij per situatie kenbaar maken of de verstrekking van de gegevens noodzakelijk of verplicht is en wat de (mogelijke) gevolgen zijn indien de gegevens niet worden verstrekt. Uitgangspunt daarbij is steeds dat COEL niet meer persoonsgegevens zal verwerken dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden.

6. Uitwisseling met derden

COEL verstrekt geen persoonsgegevens aan derde partijen die de gegevens voor eigen doeleinden gaan gebruiken. Dit gebeurt enkel in de gevallen wanneer u uw voorafgaande toestemming heeft gegeven voor de betreffende verstrekking, of wanneer COEL wettelijk verplicht is om gegevens te verstrekken.

Als wij examens uitvoeren in opdracht van of in samenwerking met een derde partij, dan kan het zo zijn dat persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen deze opdrachtgever/partner en ons. Met deze opdrachtgevers/partners sluiten wij daarom een gegevensuitwisselingsovereenkomst af, zodat duidelijk is wat de doelen, de verantwoordelijkheden en reikwijdte van de gegevensuitwisseling zijn.

7. Doorlinken naar andere pagina's

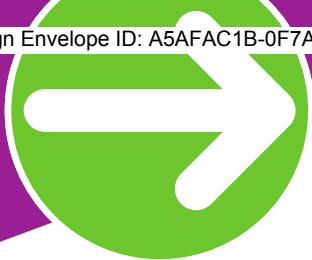
Vanaf de website, webshop en Examenmanagementomgeving (EMO) van COEL kunt u in bepaalde gevallen worden doorgelinkt naar webpagina's of bestanden van derden. COEL is niet verantwoordelijk voor deze webpagina's of bestanden, en is dus ook niet aansprakelijk voor de wijze en mate van beveiliging van uw gegevens op die pagina's. Voor websites, webshops, bestanden en dergelijke zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende partij van toepassing.

8. Vindt er doorgifte naar het buitenland plaats?

De servers van COEL bevinden zich allemaal in de Europese Unie. In sommige gevallen vindt doorgifte naar landen buiten de EU plaats. Wanneer het gaat om de Verenigde Staten, dan zijn dit partijen die kunnen aantonen dat ze een passend niveau van rechtsbescherming waarborgen. Wanneer het gaat om andere landen, dan is een Europees Modelcontract afgesloten met de betreffende partij én een geheimhoudingsovereenkomst met elke individuele medewerker die toegang heeft tot de gegevens.

9. Geautomatiseerde besluitvorming en profiling

COEL maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en/of profiling. Dit betekent dat wij niet automatisch digitale profielen van u (laten) maken op basis van de informatie die u aan ons geeft, om u op basis hiervan bijvoorbeeld aanbiedingen te doen. Ook vindt er bij ons



geen geautomatiseerde besluitvorming plaats op basis van een eventueel profiel, er is altijd een persoon betrokken bij dergelijke besluiten.

10. Bewaartermijn

De bewaartermijn van uw gegevens wordt bepaald op basis van een inschatting van hoe lang de gegevens voor bovenstaande verwerkingsdoeleinden nodig zijn. De bewaartermijn van uw accountgegevens is in principe onbeperkt, omdat het altijd mogelijk is dat u een nieuw product bij ons afneemt.

Indien de bewaartermijn van bepaalde gegevens wettelijk wordt voorgeschreven, wordt deze gevolgd. U kunt contact met ons opnemen wanneer u wilt weten welke bewaartermijn voor uw gegevens geldt.

11. Beveiliging van persoonsgegevens

COEL zal passende technische en organisatorische maatregelen (doen) nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. In dat kader zijn diverse maatregelen genomen, waaronder beperking van toegang, gebruikersverificatie en wachtwoorden, fysieke en netwerkbeveiliging, encryptie van data, versleutelde communicatie en behandeling van de data als zijnde vertrouwelijk.

12. Uw rechten

Op grond van de wet heeft u diverse rechten. We zetten de rechten voor u onder elkaar.

12.1. Inzagerecht, correctie- en verwijderingsrecht

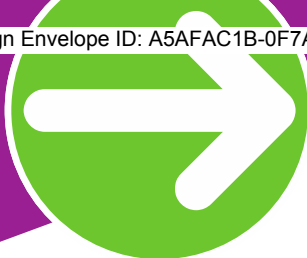
U heeft het recht de door COEL verwerkte persoonsgegevens in te zien. U heeft het recht gegevens te laten wijzigen of zelfs verwijderen indien de gegevens niet (langer) juist zijn, of indien de verwerking niet (langer) gerechtvaardigd is. Via uw persoonlijke account bij COEL kunt u zelf inzien welke persoonsgegevens wij van u hebben bewaard. U kunt deze gegevens ook zelf bewerken. U bent zelf verantwoordelijk voor het privé houden en bewaren van uw persoonlijke inloggegevens. COEL draagt er (voor zover in haar mogelijkheid ligt) binnen redelijkheid zorg voor dat uw (inlog)gegevens beveiligd worden bewaard en niet door derden misbruikt of op onrechtmatige wijze verkregen kunnen worden. Wanneer u uw inloggegevens zelf aan derden verstrekt of uw eigen beveiliging van uw gegevens onvoldoende is, is COEL niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

Via andere systemen, zoals het klachtenformulier of het chatprogramma, kunt u ook persoonsgegevens bij ons achterlaten. Deze kunt u niet zelf inzien, maar u kunt ons wel om inzage vragen. U kunt ook contact opnemen met ons en ons vragen u inzage te geven of bepaalde gegevens te wijzigen.

12.2. Recht van bezwaar

Het recht van bezwaar houdt in dat u zich vanwege uw specifieke situatie bezwaar kunt maken tegen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens. U heeft dit recht bij alle verwerkingen die niet zijn gebaseerd op (1) uw toestemming, (2) het op uw verzoek nemen van precontractuele maatregelen en/of de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, (3) het voldoen aan wettelijke verplichtingen of (4) het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen.

Wanneer u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens om u te informeren over activiteiten van COEL en soortgelijke ("direct marketing") verwerkingen, dan zullen wij dit



bezwaar altijd honoreren. Uw gegevens zullen vervolgens niet langer voor de direct marketing doeleinden worden gebruikt. U kunt zichzelf via de nieuwsbrief altijd zelf uitschrijven wanneer u de nieuwsbrief niet langer wenst te ontvangen.

Wanneer u bezwaar maakt tegen andere vormen van verwerking van uw persoonsgegevens, dan zullen wij beoordelen of we aan uw bezwaar tegemoet kunnen komen. Het is in dat geval aan COEL om aan te tonen dat we, ondanks uw bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven verwerken. Indien die afweging van belangen in uw voordeel uitvalt, zullen wij de verwerking van gegevens staken.

12.3. Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden ook het recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat COEL de verwerking van de gegevens tijdelijk "bevroest". U kunt dit recht invoeren in vier situaties: (1) in afwachting van de beoordeling van een correctieverzoek, (2) indien gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar u geen verwijdering wenst, (3) indien COEL de gegevens niet langer nodig heeft terwijl u de gegevens nog wel nodig heeft voor (de voorbereiding op) een rechtszaak en (4) in afwachting van de beoordeling van een bezwaar.

12.4. Recht op gegevensoverdraagbaarheid (dataportabiliteit)

U heeft het recht om de door u aan COEL verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst. Het recht geldt bovendien alleen voor de gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor analoge verwerkingen). U bent vrij die gegevens vervolgens door te geven aan een andere partij.

Mocht er een koppeling bestaan tussen onze systemen en de systemen van de derde partij waaraan u de gegevens wilt (laten) doorgeven, dan kunnen wij die doorgifte mogelijk direct namens u verzorgen. Informeer daarvoor naar de mogelijkheden.

12.5. Intrekken van toestemming

Voor bepaalde doeleinden geldt dat wij uw gegevens verwerken op basis van toestemming. U heeft te allen tijde het recht een eenmaal gegeven toestemming in te trekken.

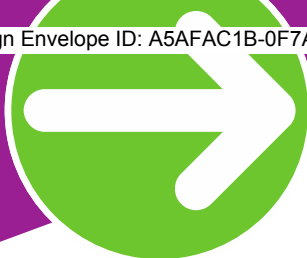
Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven dus rechtmatig.

12.6. Uitoefening van de rechten

Het uitoefenen van de rechten is voor u kosteloos, behoudens misbruik. U oefent de rechten uit door contact op te nemen via onderstaande contactgegevens.

12.7. Termijnen

Wij zullen uw vragen/verzoeken in beginsel binnen een maand beantwoorden. Mocht de beantwoording van uw vraag/verzoek onverhoopt meer tijd kosten, dan zullen wij u hierover binnen een maand informeren. Het kan zijn dat vanwege de complexiteit van de verzoeken en/of het aantal verzoeken de beantwoordingstermijn in totaal oploopt tot drie maanden.



12.8. Identificatie

Wij kunnen bij alle vragen/verzoeken vragen om nader bewijs van uw identiteit. Dit doen we om te voorkomen dat we persoonsgegevens aan de verkeerde partij verstrekken of ten onrechte wijzigingen aanbrengen in de verwerking van persoonsgegevens.

12.9. Individuele afweging bij ieder verzoek

We wijzen u erop dat de hiervoor beschreven rechten geen absolute rechten zijn. Er kunnen omstandigheden zijn die maken dat we aan een bepaald verzoek geen gehoor kunnen geven. We zullen ieder verzoek steeds op zijn eigen merites beoordelen. Mochten we aan een bepaald verzoek geen gehoor (kunnen) geven, dan zullen we dit uiteraard gemotiveerd aan u kenbaar maken. U kunt vervolgens in dat geval eventueel de gang naar de rechter maken.

Het recht van bezwaar tegen gebruik van gegevens voor direct marketing doeleinden is wel absoluut. Afmeldingen voor onze commerciële uitingen worden dus hoe dan ook gehonoreerd.

13. Functionaris Gegevensbescherming

COEL heeft een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving en adviseert COEL over de privacywetgeving.

De FG is onafhankelijk en geniet wettelijke ontslagbescherming. De FG rapporteert rechtstreeks aan de hoogste leidinggevende van COEL.

De FG is bovendien de contactpersoon voor alle vragen die over privacy gaan, zowel voor u als betrokkene als voor de toezichthouder.

U vindt de contactgegevens van de FG onderaan dit privacy statement.

14. Toezichthouder

Het staat u verder altijd vrij een klacht in te dienen bij de toezichthouder. De toezichthouder op de privacywetgeving is de Autoriteit Persoonsgegevens. U vindt de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

15. Vragen

U kunt bij COEL een schriftelijke klacht indienen wanneer u zich in uw belang geschaad voelt. Via deze link kunt u uw klacht bij ons achterlaten. Het klachtenformulier kunt u ook terugvinden op onze website, op de pagina 'Contact'.

Daarnaast kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

16. Wijzigingen

Dit privacy statement kan worden gewijzigd. Deze wijzigingen worden bekendgemaakt op de websites van onze organisatie.

COEL kan uw persoonsgegevens verwerken voor nieuwe doeleinden die nog niet staan vermeld in dit privacy statement. In dat geval zullen wij contact met u opnemen alvorens uw gegevens te gebruiken voor deze nieuwe doeleinden, om u op de hoogte te stellen van de wijzigingen aan ons reglement voor de bescherming van persoonlijke gegevens en om u de kans te bieden uw deelname te weigeren.



17. Contactgegevens

Als u vragen heeft over dit privacy statement of ons privacybeleid, of als u een beroep wilt doen op één van uw wettelijke rechten, kunt u contact met de FG van COEL opnemen via onderstaande gegevens:

- E-mailadres: fg@examenadviesburo.nl
- Telefoonnummer: 088 732 2020
- Adres: Fultonbaan 80, 3439 NE Nieuwegein

