

## Privacybeleid LyviaB.V.

Versie 24 januari 2022.

### De verwerking van uw persoonsgegevens

Welke rechten heeft u en hoe is uw privacy geregeld?

### Doel en rechtsgrond persoonsgegevens

Lyvia B.V., verder te noemen Lyvia, ondersteunt jong en oud, met en zonder beperking door de bemiddeling van studenten. Enkel wanneer u akkoord gaat met de algemene voorwaarden van Lyvia en het Privacybeleid van Lyvia, is Lyvia bevoegd om persoonsgegevens van studenten en hulpvragers te verwerken. Uw persoonsgegevens worden door Lyvia verwerkt voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, aanmeldingen en het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties.

Lyvia bewaart gegevens van de hulpvrager en student in een digitaal dossier. In het dossier staan de persoonsgegevens zoals naam, adres, geboortedatum en er wordt een kopie van uw id kaart of paspoort bewaard, waarvan de pasfoto en uw bsn nummer onherkenbaar zijn gemaakt. Ook staat in het dossier relevante inhoudelijke informatie die Lyvia van u heeft ontvangen of heeft verzameld. De informatie is meestal door u aangedragen. Medewerkers van Lyvia maken intakeverslagen naar aanleiding van de door u verstrekte informatie. Daarnaast worden er in het dossier facturen, urenbrieven, evaluatieformulieren, getekende bemiddelingsovereenkomsten en verder gemaakte afspraken opgeslagen. Het dossier bevat privacygevoelige informatie. Dat betekent dat het dossier niet zomaar op te vragen is of in te zien door derden. Lyvia respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die zij krijgt vertrouwelijk wordt behandeld, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

**Pagina 2: Geeft het privacy beleid omtrent de website van Lyvia weer.**

**Pagina 3 & 4: Geeft het privacy beleid betreffende onze diensten weer.**

### Aanpassing Privacy Statement

Lyvia heeft het recht om dit privacy beleid te wijzigen. Het meest actuele privacy beleid vindt u op de website [www.lyvia.nl](http://www.lyvia.nl). Lyvia adviseert u het privacy beleid regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent. Wanneer u de website bezoekt, wordt geadviseerd ook het Cookiesbeleid te raadplegen. Deze kunt u tevens terugvinden op de website.

### Vragen of Klachten?

Voor eventuele vragen of klachten over het naleven van Privacy beleid kunt u contact opnemen met:

Postadres:

Ceciliastraat 2  
6137 AH Sittard

Bezoekadres:

Odasingel 86  
6131 GZ Sittard

info@lyvia.nl | KvK 83204415

046 - 850 53 97 | BTW NL.862768639B01

### **Monitoren website gedrag**

Gedrag bezoeker [www.lyvia.nl](http://www.lyvia.nl) maakt gebruik van verschillende technieken om bij te houden wie de website link bezoekt, hoe deze bezoeker zich op de website gedraagt en welke pagina's worden bezocht. Dat is een gebruikelijke manier van werken voor websites omdat het informatie oplevert op die bijdraagt aan de kwaliteit van de gebruikerservaring. De informatie die we, via cookies, registreren, bestaat uit onder meer IP-adressen, het type browser en de bezochte pagina's. Tevens monitoren we waar bezoekers de website voor het eerst bezoeken en vanaf welke pagina ze vertrekken. Deze informatie houden we anoniem bij en is niet gekoppeld aan andere persoonlijke informatie. Op onze site zijn tevens knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Deze knoppen worden gerealiseerd door code die wordt aangeleverd door de sociale netwerken zelf. Deze code plaatst onder meer een cookie. Leest u de privacyverklaring van de sociale netwerken (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te zien wat zij met uw persoonsgegevens doen die zij met deze code verwerken.

*we verzamelen dergelijke niet-persoonlijke en persoonlijke informatie voor de volgende doeleinden:*

1. Om de Services te leveren en te exploiteren;
2. Om onze gebruikers doorlopende klantenondersteuning en technische ondersteuning te bieden;
3. Om contact te kunnen opnemen met onze bezoekers en gebruikers met algemene of gepersonaliseerde service gerelateerde mededelingen en promotionele berichten;
4. Om geaggregeerde statistische gegevens en andere geaggregeerde en / of afgeleide niet-persoonlijke informatie te creëren, die wij of onze zakenpartners kunnen gebruiken om onze respectieve diensten te leveren en te verbeteren;
5. Om te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving.

Wanneer u een contact formulier invoert op onze website, verzamelen we als onderdeel van het proces persoonlijke informatie die u ons geeft, zoals uw naam, adres en e-mailadres/telefoon. Uw persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt voor de specifieke hierboven vermelde redenen.

### **Hoe bewaart Lyvia uw gemonitorde gegevens**

[www.Lyvia.nl](http://www.Lyvia.nl) wordt gehost op het Wix.com-platform. Wix.com biedt ons het online platform waarmee we onze producten en diensten aan u kunnen verkopen. Uw gegevens kunnen worden opgeslagen via de gegevensopslag, databases en de algemene Wix.com-applicaties van Wix.com. Ze slaan uw gegevens op beveiligde servers achter een firewall op.

### **Gebruik van cookies**

[www.lyvia.nl](http://www.lyvia.nl) plaatst cookies bij bezoekers. Dat doen we om informatie te verzamelen over de pagina's die gebruikers op onze website bezoeken, om bij te houden hoe vaak bezoekers terug

komen en om te zien welke pagina's het goed doen op de website. Ook houden we bij welke informatie de browser deelt.

### **Cookies uitschakelen**

U kunt er voor kiezen om cookies uit te schakelen. Dat doet u door gebruik te maken de mogelijkheden van uw browser. U vindt meer informatie over deze mogelijkheden op de website van de aanbieder van uw browser.

### **Bijzondere of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Wanneer u gebruik maakt van de diensten van Lyvia, vindt er voorafgaand aan de bemiddeling een intakegesprek plaats. Het intakeverslag van deze intake wordt opgesteld door de medewerker die het intakegesprek voert. Dit intakeverslag wordt opgeslagen in uw digitale dossier. Het verslag van de student of hulpvrager bevat informatie omtrent de wensen, verwachtingen en praktische zaken. Dit verslag dient ter ondersteuning van de bemiddeling van student aan hulpvrager. Ook wordt de gezondheid en daarmee samenhangende beperkingen en mogelijkheden van de hulpvrager in het verslag opgenomen. Dit om uitsluitend de studenten voor te bereiden op mogelijke bijkomende taken om de hulpvrager op een goede manier te ondersteunen.

### **Wie heeft toegang tot uw dossier?**

Alle medewerkers van Lyvia hebben getekend voor geheimhouding.

Uitvoering dienstverlening

- Medewerkers van Lyvia die betrokken zijn bij de bemiddeling hebben toegang tot de informatie in uw dossier. Dit gebeurt alleen als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden in uw casus.
- Voor het uitvoeren van administratieve handelingen, zoals het versturen van brieven of facturen, hebben secretaressen toegang tot uw dossier.

### **Onderzoek & Controle**

- Daarnaast kunnen leidinggevenden (of namens hen gemandateerden) dossiers inzien voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles en klachtenbemiddeling, en voor onderzoek bij incidenten en calamiteiten

### **Met wie wisselt Stichting Lyvia uw gegevens uit?**

Lyvia mag uw persoonlijke gegevens niet zomaar aan anderen doorgeven of gegevens over u opvragen.

1. Uw gegevens zullen nooit aan derden worden doorgegeven, tenzij:
  - er een gerechtelijk bevel is uitgevaardigd om gegevens te verstrekken;
  - dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en/of de levering van de diensten;
  - dit nodig is om hulpvrager en student bij elkaar te brengen. Lyvia zal uw gegevens indien er een match is aan de betreffende student en/of hulpvrager verstrekken.

Daarbij verwacht Lyvia wel dat de student en/of hulpvrager zorgvuldig en vertrouwelijk met de door haar verstrekte gegevens omgaat.

2. Lyvia zal uw gegevens nooit aan derden verkopen.

### **Kunt u uw dossier inzien?**

In de Wet bescherming persoonsgegevens staat dat iemand zijn verzamelde persoonsgegevens moet kunnen inzien. Daarnaast moet het mogelijk zijn om de informatie te verbeteren, aan te vullen, in te trekken, te verwijderen, of af te schermen. Om misbruik te voorkomen kan Lyvia u daarbij vragen om u adequaat te identificeren.

### **Hoe lang wordt uw dossier bewaard?**

Wanneer u in het verleden gebruikt heeft gemaakt van de diensten van Lyvia en besluit om de bemiddeling te beëindigen, worden uw persoonsgegevens vernietigd (met uitzondering van facturen en urenbrieven). Voor deze facturen en urenbrieven hanteert Lyvia een bewaringstermijn van 7 jaar. Dit om te voldoen aan de belastingwetgeving, die verplicht bepaalde gegevens langer dan 7 jaar te bewaren. Wanneer u na de aanmelding geen gebruik maakt van de diensten van Stichting Lyvia, worden de door u aangeleverde persoonsgegevens na 1 jaar verwijderd.

### **Beveiliging**

Lyvia gebruik van de CRM Software PerfectView. PerfectView voldoet aan de eisen op het gebied van informatiebeveiliging volgens ISO (Internationale Organisatie voor Standardisatie). PerfectView past haar werkprocessen en beveiligingsmaatregelen hier op aan. Meerdere malen per jaar worden deze maatregelen getoetst in interne en externe audits. De beveiliging van uw gegevens vindt plaats via meerder technische en organisatorische maatregelen, zoals Firewalls, Virusscanners, wachtwoordbeleid, logging van toegang en gedragsregels.