

Privacyverklaring

Versie (v1.3): 01-09-2026

Inleiding:

Deze verklaring is van toepassing op alle door Plan&Was B.V. geleverde producten en diensten.

Plan&Was B.V., gevestigd te Schoffel 61, 1648 GG te De Goorn, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Plan&Was B.V. verwerkt uw persoonsgegevens omdat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons heeft verstrekt. Gegevens die Plan&Was B.V. van u nodig kan heeft of noodzakelijk zijn in het kader van de hieronder omschreven doeleinden en die door Plan&Was B.V. in ieder geval en ten minste worden verwerkt, betreffen:

- Voorletters en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Bedrijfsnaam
- Adresgegevens (bestaande uit straatnaam + huisnummer + postcode)
- Telefoonnummer (mobiel of vast)
- E-mailadres
- Bankgegevens

Hieronder vindt u een overzicht van de gegevens die wij verwerken voor gebruikers van onze diensten:

- Bedrijfsnaam
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Overige gegevens die u actief verstrekt in correspondentie en/of telefonisch.
- BTW nummer, indien wettelijk vereist;
- Relevante bankrekeningnummers;
- Offerte gegevens;
- Order gegevens;
- Gegevens van, met u of uw organisatie, afgesloten contracten;
- Gegevens van de, voor u of uw organisatie, uitgevoerde projecten;
- Service verzoeken van u of uw organisatie;
- Datum, tijd en omschrijving van de voor u of uw organisatie uitgevoerde werkzaamheden;
- Gegevens m.b.t. financiële transacties;
- Voor de uitvoering van onze werkzaamheden binnen uw organisatie relevante gegevens van uw ICT omgeving;
- Gegevens van contactpersonen.

Voor wat betreft het bewaren van persoonsgegevens van contactpersonen van relaties beperkt dit zich tot:

- Voor- en achternaam;
- Geslacht;
- Functie;
- Vaste en/of mobiele zakelijke telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Overige gegevens die u actief verstrekt in correspondentie en/of telefonisch.

Voor support aan/voor onze relaties kunnen wij incidenteel ook de volgende persoonsgegevens verwerken:

- IP-adres
- Historische gegevens over de werking van een product of oplossing.

Van het personeel dat bij Plan&Was in dienst is, verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

- NAW-gegevens;
- BSN;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Datum in dienst;
- Datum aanvang en hoogte van het pensioengevend salaris en de deeltijdfactor;
- Wijziging deeltijdfactor bijvoorbeeld bij minder werken, onbetaald verlof en arbeidsongeschiktheid;
- Gegevens partner (naam, geboortedatum en geslacht);
- Aanvang en einde van een periode van onbetaald verlof, inclusief het verlofpercentage;
- Wijziging pensioengevend salaris;
- Wijziging werkgeversgegevens (bv. verhuizing of wijziging statutaire naam);
- WIA- beschikking deelnemer;
- Afmelding bij einde dienstverband.

Verwerkt Plan&Was B.V. ook bijzondere persoonsgegevens?

Bijzondere persoonsgegevens zijn gevoelige gegevens, bijvoorbeeld over gezondheid of een strafrechtelijk verleden, etnische gegevens of gegevens betreffende ras. Plan&Was B.V. verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens

Waarom we gegevens nodig hebben

Als u eenmaal een overeenkomst heeft met/van Plan&Was B.V., dan willen we u goed van dienst zijn. Wij gebruiken uw gegevens voor de volgende doeleinden:

- Afleveren van goederen en diensten;
- Afhandelen van uw betaling;
- Verwerken van kortingen, conform de vereisten van de fabrikant;
- Verzenden van onze nieuwsbrief;
- Bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- Informeren over wijzigingen van onze diensten en producten;
- Bieden van de mogelijkheid om een account aan te maken in ons klantenportaal;
- Voldoen aan een wettelijke verplichting, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.
- Gegevens kunnen ook gebruikt worden voor promotie- of marketingdoeleinden, die in verhouding staan tot het soort dienstverlening vanuit Plan&Was B.V.. Bijvoorbeeld om u via onze nieuwsbrief te informeren over een nieuwe activiteit van Plan&Was B.V.. Wilt u niet benaderd worden via onze nieuwsbrief, dan kunt u dit aangeven in de nieuwsbrief door onderaan op 'uitschrijven' te klikken.

Wij kunnen uw gegevens enkel voor een ander doel gebruiken, dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren, als er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat.

Geautomatiseerde besluitvorming

Plan&Was neemt geen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen op basis van geautomatiseerde verwerkingen.

Welke regels gelden bij de verwerking van persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens is Plan&Was B.V. gebonden aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en houdt de ontwikkelingen daarin bij. In dat kader behoudt Plan&Was B.V. zich het recht voor wijzigingen door te voeren in dit privacy statement om de tekst aan te laten sluiten bij de laatste stand van zaken, zoals vermeld onderaan deze privacyverklaring.

Hoe lang we gegevens bewaren

Plan&Was B.V. bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

Delen met anderen/verstrekking gegevens aan derden

Plan&Was B.V. verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens.

Gegevens van binnen de diensten van Plan&Was, waaronder ook persoonsgegevens worden nimmer ter beschikking gesteld aan andere partijen en of personen anders dan na:

- een schriftelijke verzoek hiertoe van de contactpersoon zelf;
- een uitspraak hiertoe door een bevoegde Nederlandse rechter.

Cookiebeleid websitebezoek (openbare gedeelte)

Plan&Was B.V. gebruikt technische en functionele cookies voor analysedoeleinden en om uw persoonlijke voorkeuren te bewaren. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze websites wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de websites en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de websites naar behoren werken en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Gebruik van een AI-gestuurde spraakassistent voor het aannemen van inkomende oproepen

Voor de geautomatiseerde afhandeling van telefonische aanvragen gebruiken wij voip systeem Voys en de STRATO AI telefoonassistent. Deze verwerkt gespreksinhoud in onze opdracht om je verzoek vast te leggen, door te sturen of te beantwoorden. Daarbij worden automatische spraakherkenning (Speech-to-Text), semantische analyse (Natural Language Processing) en eventueel tekstgeneratie (Text-to-Speech) gebruikt.

Gespreksinhoud kan worden opgenomen, getranscribeerd of gedocumenteerd. Dit gebeurt alleen als je daar aan het begin van het gesprek over bent geïnformeerd en het gesprek voortzet. Je kunt de verbinding op elk moment verbreken om verwerking te voorkomen.

Er worden met name je uitspraken tijdens het gesprek, technische verbindingsgegevens (datum, tijd, duur) en eventueel vrijwillig verstrekte stamgegevens zoals naam of telefoonnummer verwerkt. Daarnaast worden interactiegegevens verwerkt, bijvoorbeeld voor de gespreksvoering of bij afgebroken gesprekken.

Rechtsgronden zijn art. 6 lid 1 sub b AVG (voor het aangaan of uitvoeren van een overeenkomst) en art. 6 lid 1 sub f AVG (gerechtvaardigd belang bij efficiënte en schaalbare communicatie).

Voor de technische uitvoering schakelen wij subverwerkers in, met name voor hosting, spraakherkenning en semantische analyse. Daarbij kunnen persoonsgegevens door de subverwerker ook naar de VS worden doorgegeven. In principe gebeurt dit op basis van een adequaatheidsbesluit volgens art. 45 AVG, omdat de dienstverleners gecertificeerd zijn onder het EU-U.S. Data Privacy Framework. Ontbreekt een dergelijk besluit, dan vindt de doorgifte plaats op basis van standaardcontractbepalingen volgens art. 46 lid 2 sub c AVG en aanvullende beschermingsmaatregelen. De vereisten van art. 44 AVG worden nageleefd.

Ter verbetering van de spraakverwerking kunnen gepseudonimiseerde gegevens voor trainingsdoeleinden worden gebruikt. Herleiding tot individuele personen is daarbij uitgesloten of aanzienlijk bemoeilijkt. Geautomatiseerde besluitvorming in de zin van art. 22 AVG vindt niet plaats. De opslag vindt alleen plaats zolang dit voor de genoemde doeleinden noodzakelijk is. Daarna worden de gegevens automatisch verwijderd of geanonimiseerd.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Plan&Was en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een andere door u genoemde organisatie te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering en gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens, een verzoek tot intrekking van uw toestemming of een bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@planwas.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, nemen wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, contact met u op om uw identiteit te verifiëren en uw verzoek te verwerken.

Plan&Was wil u er ook op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder: Autoriteit Persoonsgegevens.

Een relatie kan inzicht verkrijgen in de over hem/haar opgeslagen informatie middels een verzoek hiertoe via info@planwas.nl. Op verzoek, middels een mail naar info@planwas.nl, zullen wij onjuist geregistreerde informatie corrigeren dan wel verwijderen. Het verwijderen van gegevens is alleen mogelijk als de wettelijk voorgeschreven minimum bewaartermijn van de desbetreffende gegevens verstreken zijn.

Beveiliging

Plan&Was B.V. hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van uw persoonsgegevens. Plan&Was B.V. heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen teneinde uw persoonsgegevens te beveiligen en te beschermen tegen verlies, wijziging, misbruik of tegen enige (andere) vorm van onrechtmatige verwerking. Iedere persoon die bij Plan&Was B.V. toegang heeft tot persoonsgegevens en/of deze verwerkt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, voor zover bij wet- of regelgeving niet anders is bepaald. In het geval Plan&Was B.V. gebruik maakt van de diensten van derden, zal Plan&Was B.V. in het kader van de bescherming van persoonsgegevens afspraken maken omtrent de benodigde beveiligingsmaatregelen. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op.

Uw privacy rechten

Wanneer u een verzoek tot inzage, correctie, verzet of verwijdering van uw persoonsgegevens doet, zal Plan&Was B.V. u hierover binnen 5 werkdagen informeren. Dit verzoek kunt u indienen via info@planwas.nl.

Vragen

Bij vragen of opmerkingen over de verwerking van uw persoonsgegevens en dit Privacy Statement kunt u contact met ons opnemen, via info@planwas.nl.