

PRIVACY- EN COOKIESTATEMENT CIVINC

1. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VERWERKING VAN (PERSOONS)GEGEVENS?

Civinc is een online discussie-platform van Civinc B.V. (hierna “Civinc”), gevestigd aan Tweede van der Helststraat 89h, 1073 AN Amsterdam. Civinc is actief op het gebied van digitale innovatie.

Wij hechten grote waarde aan jouw privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Daarom is het gebruik van Civinc geheel vrijwillig en verwerken wij jouw gegevens zoveel mogelijk anoniem. We leggen dat hieronder uit.

Op het Civinc platform kun je gesprekken voeren met personen die een andere mening hebben over bepaalde thema’s. Door te reageren op stellingen en vragen koppelen we deelnemers op basis van een verschillend perspectief in één-op-één chats. We noemen de applicatie waarmee we het mogelijk maken om deze gesprekken te voeren hierna “het platform”. Zie voor meer informatie over de werking van het platform www.civinc.co/nl/product.

Een Civinc sessie organiseren we in samenwerking met een deelnemende organisatie (hierna “klant”) waarmee we het thema bepalen en de stellingen en vragen formuleren. De geaggregeerde stellingnames en de antwoorden op gesloten en open vragen worden in de vorm van een rapport teruggekoppeld aan de klant. Dat geldt in bepaalde sessies ook voor een automatische analyse van de inhoud van chatgesprekken door middel van kunstmatige intelligentie (AI), waarmee inzicht kan worden opgedaan in het sentiment over de besproken onderwerpen onder deelnemers. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de algemene kenmerken en dynamiek van de anonieme gesprekken, en het identificeren en samenvatten van relevante algemene en niet-herleidbare argumenten en ideeën rondom bepaalde thema’s.

Wij vragen jou nooit om je naam en kunnen geen koppeling maken tussen de gegevens die wij verzamelen en gegevens die jou direct kunnen identificeren zoals je naam of contactgegevens. Ook onze klant ontvangt nooit gegevens die direct naar jou te herleiden zijn zoals jouw naam, contactgegevens of de transcripten van chatgesprekken. Ook wij lezen de chatgesprekken niet. Onder kopje 7 lichten wij dit verder toe.

Alle persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en beveiligd in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”). Civinc is de verantwoordelijke voor de hieronder genoemde verwerkingen onder de AVG.

2. HOE KUN JE CONTACT MET ONS OPNEMEN?

Als je vragen hebt over dit privacy statement dan kun je een e-mail sturen naar hello@civinc.co, of per post naar Civinc, t.a.v. privacy contactpersoon, Tweede van der Helststraat 89h, 1073 AN Amsterdam.

3. VAN WIE VERWERKEN WE PERSOONSGEGEVENS?

We verwerken de gegevens van personen die gebruik maken van het platform Civinc en personen die contact met ons zoeken via e-mail of social media. We slaan alleen gegevens op die niet direct naar

jou herleidbaar en dus anoniem zijn, met de uitzondering wanneer je er zelf voor kiest om deze gegevens kenbaar te maken (bijvoorbeeld in de chat of in een formulier). Zie ook artikel 5.

4. WELKE GEGEVENS VERZAMELEN WE?

Hieronder staat een overzicht van de categorieën gegevens die we verwerken:

Categorieën (persoons)gegevens	Voorbeelden
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van het platform	<ul style="list-style-type: none"> • dat jij het platform gebruikt • het soort apparatuur dat je gebruikt • het besturingssysteem dat je gebruikt • de internetbrowser die je gebruikt • het tijdstip van het starten van het gesprek en het tijdstip van eindigen van het gesprek • Het tijdstip van het starten van individuele gesprekken met gesprekspartners en het tijdstip van eindigen van deze individuele gesprekken • Door middel van cookies verzamelde informatie (zie ook artikel 5 en de Bijlage) • Gebruiker-ID: dit is een nummer dat aan jou als gebruiker van het platform wordt toegewezen • Je antwoorden op stellingen en vragen • Het aantal verstuurd berichten tussen deelnemers • De inhoud van het gesprek (we slaan de inhoud van het gesprek alleen voor maximaal 48 uur op voor verwerking, daarna wordt dit verwijderd) • De tijdsduur van de gesprekken • Aantal uitgedeelde en ontvangen likes • Aantal gesprekspartners • Wie voorstelt te wisselen van stelling/partner • Je antwoorden op de vragen voor en/of na de gesprekken

	<ul style="list-style-type: none"> • Of je je gesprekspartner gerapporteerd hebt
Communicatie en correspondentie	<ul style="list-style-type: none"> • (E-mail-)correspondentie
Openbare berichten over Civinc die je op internet achterlaat	<ul style="list-style-type: none"> • Berichten op sociale media

5. HOE KOMEN WE AAN JE (PERSOONS)GEGEVENS?

Een deel van de gegevens ontvangen we omdat je die aan ons opgeeft wanneer je van het platform gebruik maakt. Dit zijn gegevens die niet direct naar jou herleidbaar zijn, tenzij je er bewust (en tegen ons advies) voor kiest om persoonsgegevens te delen in bijvoorbeeld de chats of open tekstvelden (zie ook artikel 7).

Een ander deel van je gegevens ontvangen we als je (buiten het gebruik van het platform om) met ons communiceert. Als je Civinc volgt op sociale media of op sociale media communiceert met of over Civinc, krijgen wij mogelijk toegang tot een deel van je openbare profielgegevens. Als je informatie over Civinc deelt via sociale media kunnen je gegevens zichtbaar worden via die sociale media. Civinc volgt zelf ook sociale media kanalen en kan op die manier toegang krijgen tot gegevens op sociale media over jou.

Sommige gegevens worden verzameld met behulp van cookies en vergelijkbare technieken. Cookies zijn kleine tekstbestandjes die bij een bezoek aan onze website op je computer, smartphone of ander apparaat worden opgeslagen. Cookies helpen ons bij het laten functioneren en analyseren van de website. Cookies kunnen gegevens van je vorige bezoek aan onze website onthouden zodat de site beter werkt en voor jou relevantere informatie toont.

Een volledig overzicht van de cookies die wij gebruiken vind je in de Bijlage. We maken uitsluitend gebruik van de analytische cookies van Google Analytics. Die cookies hebben we privacy-vriendelijk ingesteld, in overeenstemming met de [handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

6. VOOR WELKE DOELEINDEN VERZAMELEN WE JE GEGEVENS EN OP BASIS VAN WELKE GRONDSLAG?

Doel & grondslag	Voorbeelden
Om (gewenst) gebruik van het platform mogelijk te maken Grondslag: Uitvoeren overeenkomst	Om je te matchen aan een gesprekspartner Om de chatsessie te starten.
Om inzicht te verkrijgen in het sentiment en de ideeën van gebruikers Grondslag: Gerechvaardigd belang	Om inzicht te geven in de geaggregeerde stellingnames van gebruikers

<p>Wij en onze klant hebben er een gerechtvaardigd belang bij om duiding te kunnen geven aan het gebruik van het platform en de niet herleidbare meningen die daarbij worden geuit</p>	<p>Om inzicht te geven in de reacties van gebruikers op survey vragen</p> <p>Om middels taaltechnologie geautomatiseerd inzicht te geven in het geaggregeerde sentiment en de dynamiek van de gesprekken</p>
<p>Verbeteren van onze dienst Grondslag: Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wij hebben er een gerechtvaardigd belang bij om ons platform te verbeteren</p>	<p>Om inzicht te verkrijgen in hoe de toepassing wordt gebruikt (bijvoorbeeld welke elementen van de toepassing veel/weinig worden gebruikt)</p> <p>Om inzicht te verkrijgen in hoe het gebruik van de toepassing wordt ervaren</p>
<p>Om de veiligheid en stabiliteit van IT-systemen te waarborgen en het platform te beveiligen Grondslag: Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wij en de gebruikers van het platform hebben er een gerechtvaardigd belang bij om onze IT-systemen en het platform te beveiligen.</p>	<p>Het monitoren van IT-systemen. Om interne audits en onderzoeken te doen.</p> <p>Om het platform en de gegevens van gebruikers adequaat te beveiligen.</p>
<p>Ter bestrijding van onrechtmatig en/of strafbaar handelen via het platform Grondslag: Het voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rust en/of Gerechtvaardigd belang</p> <p>Wij en derden hebben er een gerechtvaardigd belang bij om onrechtmatige of strafbare handelingen te kunnen bestrijden.</p>	<p>Om onrechtmatig en/of strafbaar handelen te onderzoeken</p> <p>Om gegevens te verstrekken aan derden indien we daartoe zijn gehouden.</p>

7. ANONIMISERING EN TERUGKOPPELING

Wat weten wij van jou?

Wij verwerken anonieme gegevens om te kunnen analyseren wat er binnen de organisatie van de klant leeft – welk sentiment er heerst over bepaalde thema's. Als hiervoor toegelicht verwerken wij met name: 1) de stellingnames van gebruikers en de reacties op gesloten en open vragen en 2) de inhoud van de chatgesprekken. Deze gegevens worden slechts gekoppeld aan een willekeurige reeks getallen en cijfers (bijvoorbeeld SDFJ8234SEDh2489). Wij koppelen de gegevens niet aan een naam, e-mailadres, telefoonnummer of ander gegeven dat direct aan jou gekoppeld is. Wij kunnen deze koppeling ook niet maken.

Het is mogelijk om in de open tekstvelden en in het gesprek gegevens te verstrekken die jou zouden kunnen identificeren. We raden af om dergelijke gegevens te verstrekken. Zowel in de inleidende presentatie voorafgaand aan de sessie als op het platform zelf wijzen we je hierop. Ook als je dit wel doet: de chatgesprekken lezen wij niet en delen wij ook niet met de klant. De stellingnames van gebruikers en de reacties op gesloten en open vragen delen wij echter wel met de klant. Deze gegevens zeggen maar heel beperkt iets over de gebruiker en worden per stellingname of vraag gegroepeerd.

Hoe analyseren wij deze gegevens?

De inhoud van de chatgesprekken kan gedeeld worden met Microsoft Azure, om analyse mogelijk te maken door kunstmatige intelligentie (AI) software van OpenAI op het gebied van taaltechnologie. Met gebruik van de taalmodellen van OpenAI kunnen wij zonder de teksten zelf te lezen (laten) analyseren welk sentiment ervanuit gaat. Op deze manier kunnen we bijvoorbeeld identificeren welke algemene en niet-herleidbare argumenten en ideeën er leven rondom bepaalde thema's. Hierbij zijn de relevante gespreksdelen losgekoppeld van de bredere context waarin de sessie plaatsvindt. De gespreksdelen die worden gedeeld en geanalyseerd zijn losgekoppeld van andere gegevens, zoals bijvoorbeeld antwoorden op vragen.

De AI analyse is een optioneel onderdeel van een sessie, dat wil zeggen dat de klant kan bepalen of er gebruik van wordt gemaakt. Als wij gebruikmaken van deze technologie, dan vermelden we dit aan het begin van jouw sessie. De inhoud van de gesprekken wordt alleen verwerkt voor de doeleinden zoals beschreven in dit document, is niet beschikbaar voor andere klanten, is niet beschikbaar voor OpenAI zelf (alles wordt verwerkt binnen Azure), wordt niet gebruikt om OpenAI modellen te trainen en wordt niet gebruikt om Microsoft diensten of producten te verbeteren. Je kunt [hier](#) meer lezen over de voorwaarden van Azure OpenAI, en [hier](#) meer over ons gebruik van AI.

De stellingnames van gebruikers en de reacties op gesloten en open vragen analyseren wij zelf. Wij doen dit onder meer om ons beeld van het sentiment over bepaalde onderwerpen te versterken en te controleren.

Welke gegevens delen wij met de klant?

De gegevens die wij verzamelen worden slechts op geaggregeerd niveau gebruikt om een rapport van algemene strekking te maken zodat de klant een sentiment krijgt van wat er binnen haar organisatie leeft en welke houding er is over een bepaald thema. Dit maken wij ook inzichtelijk via een dashboard. De klant krijgt in de rapportage ook de stellingnames van gebruikers en de reacties op gesloten en open vragen, en indien relevant de resultaten van de AI analyse. Deze gegevens zeggen maar heel beperkt iets over de gebruiker en worden per stellingname of vraag gegroepeerd. De klant krijgt verder *nooit* de transcripten van de chatgesprekken. De klant weet ook niet welke personen binnen haar organisatie gebruik hebben gemaakt van ons platform.

Welke gegevens bewaren wij?

De inhoud van de chatsessie is alleen bestemd voor de betreffende gesprekspartners en wissen we permanent binnen 48 uur nadat het gesprek is afgelopen. Microsoft Azure hanteert een eigen bewaartermijn van maximaal 30 dagen voor misbruik monitoring, waarna alle data permanent wordt verwijderd. De verwerking vindt plaats op servers van Microsoft (Azure) die gelegen zijn in Zweden,

waardoor de verwerkte gegevens de Europese Economische Ruimte (EER) nooit verlaten (zie ook artikel 9.).

De stellingnames van gebruikers en de reacties op gesloten en open vragen bewaren wij langer. Deze gegevens helpen ons om onze analyses te controleren en dienst te verbeteren.

Wij beschrijven de bewaartermijnen hieronder uitgebreider.

8. AAN WIE VERSTREKKEN WIJ DEZE GEGEVENS?

We delen jouw antwoord op de stelling(en) en eventuele andere informatie die je hebt opgegeven (zoals groep) met je gesprekspartner voordat de chatsessie begint.

Daarnaast kunnen we gebruikmaken van de diensten van derden om jouw gegevens te verwerken in overeenstemming met dit privacy- en cookiestatement. Met derde partijen die als verwerker voor ons optreden hebben we een verwerkersovereenkomst gesloten waarin onder meer is opgenomen dat zij gegevens uitsluitend in onze opdracht zullen verwerken.

Gegevens over het gebruik van ons platform kunnen gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden. Dit doen wij uitsluitend met volledig geanonimiseerde gegevens en anders met jouw toestemming.

9. GEVEN WIJ (PERSOONS)GEGEVENS DOOR NAAR ANDERE LANDEN?

We kunnen gebruikmaken van diensten van derden om gegevens te verwerken in overeenstemming met dit privacy- en cookiestatement, zoals bijvoorbeeld Microsoft Azure. De verwerking van gegevens door deze partijen vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Jouw gegevens zullen dus niet buiten de EER verwerkt worden, tenzij dit wettelijk vereist is of met jouw uitdrukkelijke toestemming. Op een eventuele verwerking buiten de EER is het SCCs/EU-US Privacy Framework van toepassing als waarborg.

Nadere informatie en/of een kopie van de in dit kader gesloten overeenkomst kun je verkrijgen door een e-mail te sturen naar hello@civinc.co.

10. HOE LANG BEWAREN WE JE GEGEVENS?

Je gegevens worden niet langer bewaard dan dat we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor ze worden verzameld of verwerkt. Civinc hanteert de volgende bewaartermijnen, afhankelijk van het doeleinde en de categorie gegevens:

- De inhoud van de chatsessies slaan we tijdelijk op met een identifier. De chat waarin je actief bent wordt tijdelijk versleuteld op de server opgeslagen. Zo kunnen we je chat herstellen als je bijvoorbeeld (per ongeluk) de pagina ververst. Alle gesprekken (chat content) worden binnen 48 uur verwijderd.
- De algemene sessie statistieken, stellingnames van gebruikers en de antwoorden op (open en gesloten) vragen bewaren we voor een periode van drie jaar, om inzichten uit relevante rapportages aan de klant te kunnen onderbouwen en relevante analyses

(opnieuw) uit te kunnen voeren indien nodig.

- Wij hebben geen toegang tot je IP-adres en slaan deze dus ook niet op. We maken gebruik van de Google Firebase dienst die de connectie tussen de gebruiker en het platform mogelijk maakt, waarbij de betreffende IP adressen worden verhuld (voor meer informatie over relevante bewaartermijnen zie [deze link](#)).

11. WAT GEBEURT ER IN HET GEVAL VAN OVERDRACHT VAN DE ONDERNEMING?

In de toekomst kunnen één of meer onderdelen of activa van Civinc worden overgedragen aan een derde partij of kan Civinc fuseren met een derde partij. In dat geval kunnen eventueel door jou aan ons verstrekte persoonsgegevens aan deze derde worden overgedragen, zoals bijvoorbeeld emailcontact.

12. WAT ZIJN JE RECHTEN?

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de verwerking van jouw gegevens (zie hieronder). In het overgrote deel van de gevallen is het voor ons niet mogelijk om gegevens tot een persoon te herleiden, zoals bij regulier gebruik van het platform. In het geval dat je wel herleidbare gegevens met ons hebt gedeeld (zie artikel 5) en je wilt één van deze rechten uitoefenen, neem dan contact met ons op via de onder artikel 2 genoemde contactgegevens. Dat geldt ook voor wanneer je meer informatie wil. We reageren dan zo snel mogelijk op jouw verzoek.

- Recht om jouw toestemming in te trekken;
- Recht op inzage;
- Recht op rectificatie;
- Recht op gegevenswissing;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht op dataportabiliteit;
- Recht van bezwaar tegen verwerking;
- Recht op bezwaar tegen direct marketing;
- Recht op bezwaar en menselijke tussenkomst bij automatische besluiten;
- Recht om een klacht in te dienen. Dit kan bij Civinc via hello@civinc.co of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

13. WIJZIGINGEN

We kunnen ons privacy- en cookiestatement van tijd tot tijd wijzigen. Dit kan bijvoorbeeld als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn of in verband met ontwikkelingen in technologie of regelgeving. Indien nodig stellen wij jou daarvan op de hoogte wanneer je het platform gebruikt. Zo nodig vragen wij jouw toestemming voor een gewijzigde of nieuwe verwerking.

BIJLAGE: OVERZICHT COOKIES

Onderstaande tabel toont een overzicht van de cookies die wij gebruiken, inclusief de doeleinden waar ze voor ingezet worden en de derde partijen die daarbij betrokken zijn:

Statistieken

Statistische cookies helpen eigenaren van websites begrijpen hoe bezoekers hun website gebruiken, door gegevens te verzamelen en te rapporteren. Waar mogelijk worden de gegevens geanonimiseerd of gepseudonimiseerd.

Naam	Aanbieder	Doel	Verval termijn	Type
Google analytics	Google	Analytics (verbeteren van website, analyse)	2 jaar	Third party