



# SurveyMonkey en de AVG

Hoe we klanten helpen met naleving

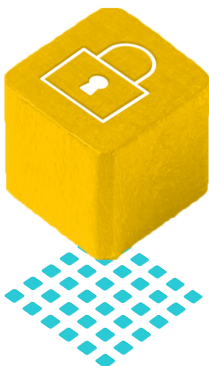


# AVG

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is op 25 mei 2018 van kracht geworden. Deze verordening gaat in op de omvangrijke wijzigingen die de afgelopen twee decennia hebben plaatsgevonden op technologisch gebied. De verordening streeft naar harmonisering van gegevensbeschermingskwesties binnen Europa via één set pan-Europese regels.

De verordening vervangt de richtlijn voor gegevensbescherming die de afgelopen 20 jaar in de Europese Unie van kracht is geweest. Bij SurveyMonkey zien we de AVG niet als een wettelijke verplichting of een andere ingewikkelde regel waaraan we moeten voldoen. In tegendeel. We leggen met plezier aan onze klanten uit hoe we met deze verandering omgaan. Toen de Europese richtlijn voor gegevensbescherming in 1995 werd geïntroduceerd, gingen de werkgevers in op de risico's die samenhangen met persoonlijke gegevens in de beginjaren van het internet. De AVG heeft tot doel om verouderde en niet langer voor het doel geschikte privacywetgeving te moderniseren om te garanderen dat de bescherming van persoonlijke gegevens van inwoners van de EU een fundamenteel recht blijft.

## Waarom is de AVG zo belangrijk?



De impact van de AVG is aanzienlijk omdat deze van invloed is op elk bedrijf in Europa dat gegevens verzamelt (ook als dit niet in Europese landen is gevestigd). Met de verordening is in feite de eerste mondiale privacynorm geïntroduceerd. De AVG legt een grotere verantwoordelijkheid op aan individuen en organisaties die persoonlijke gegevens verzamelen. De verordening vereist van hen dat ze individuen meer zicht op en een grotere mate van zeggenschap over de gegevens bieden die ze aan deze bedrijven verstrekken. De AVG biedt meer bescherming voor gegevens van EU-inwoners doordat er strengere verplichtingen worden opgelegd voor de behandeling van gegevens. Bedrijven moeten bovendien meer verantwoording afleggen over hoe ze gegevens behandelen. Zeer hoge boetes tot € 20.000.000 of 4% van de mondiale jaaromzet (afhankelijk van wat hoger is) kunnen worden opgelegd aan organisaties die niet voldoen aan hun verplichtingen op het gebied van de behandeling van gegevens onder de AVG.

## Stappen die SurveyMonkey heeft genomen



Omdat 98% van de Fortune 500 ons platform gebruikt, zijn we ons altijd al bewust geweest van het belang dat onze klanten hechten aan privacy en beveiliging. Als een mondiale organisatie zijn we al enkele jaren in de EU werkzaam. Onze internationale hoofdvestiging bevindt zich in Dublin, Ierland. We voeren voortdurend aanpassingen en verbeteringen door om zo op een uitstekende manier te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen en onze klanten helpen hetzelfde te doen: dit is een integraal onderdeel van onze dagelijkse activiteiten. Onze klantrelaties en het vertrouwen dat onze klanten in ons stellen, gaan ons nauw aan het hart en worden nooit lichtvaardig opgevat. We zien de AVG als een nieuwe gelegenheid om onze nalatenschap op het vlak van de bescherming van klantgegevens verder uit te bouwen. In deze whitepaper worden enkele specifieke aspecten van onze AVG-benadering beschreven.

## Beveiliging

Voor SurveyMonkey blijft de beveiliging van de gegevens die aan ons worden toevertrouwd een prioriteit. In het kader van de AVG hebben we in onze [beveiligingsverklaring](#) voor klanten meer informatie opgenomen over de specifieke maatregelen die we hebben geïmplementeerd. Enkele belangrijke punten zijn onder meer:

- Toegangsbeheer (verificatie en autorisatie)
- Ondersteuning voor eenmalige aanmelding
- Gegevensversleuteling bij opslag en overplaatsing
- Datacenters met een SOC 2-accreditatie
- Onafgebroken netwerk- en beveiligingsbewaking
- Beheer van kwetsbaarheden
- Reactie op incidenten en herstel
- Training ten aanzien van veiligheidsbewustzijn
- Periodieke beveiligingscontroles door onafhankelijke derde partijen en binnendringingstesten
- Compatibel met PCI DSS en HIPAA
- Meervoudige datacenters garanderen een veilige en buitengewoon beschikbare service op schaal
- Een selecte groep vertrouwde beveiligingspartners zorgt dat onze klanten zich altijd beschermd weten met een onovertroffen beveiliging
- ISO 27001-gecertificeerd

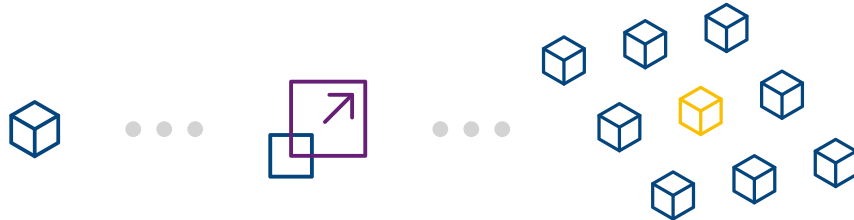
Ons beveiligingsteam heeft een whitepaper over beveiliging opgesteld. Dit document bevat gedetailleerde informatie voor onze SurveyMonkey Enterprise-klanten. [Neem contact met ons op](#) als u een kopie wilt ontvangen.

## Beveiligingsincidenten

Ondanks aanbevolen procedures en beveiligingsnormen is geen enkele service op internet gevrijwaard van het risico op beveiligingsincidenten. We hebben echter gedetailleerde richtlijnen en procedures voor beveiligingsincidenten geïmplementeerd. We houden deze procedures regelmatig tegen het licht. We streven ernaar onze klanten volledig geïnformeerd te houden over kwesties die relevant zijn voor de beveiliging van hun account. Verder willen we klanten alle benodigde informatie geven om te kunnen voldoen aan hun eigen wettelijke meldingsverplichtingen onder de AVG. SurveyMonkey Enterprise-klanten kunnen bovendien gebruikersactiviteiten voor hun account bewaken en inzien, zoals het gebruik, activiteiten, gedistribueerde enquêtes, het aantal reacties dat is verzameld en meer.

## Basisprincipes van privacy

SurveyMonkey bediende klanten in eerste instantie via een enquêtehulpmiddel op basis van een freemium model. We zijn sinds die tijd uitgegroeid tot een vertrouwd Enterprise-platform met dagelijks meer dan drie miljoen klanten die onze services gebruiken. We hebben ons [privacybeleid](#) bijgewerkt om dit tot uitdrukking te brengen en om in te gaan op de zich ontwikkelende behoeften van al onze klanten op het gebied van zelfservice en Enterprise. Transparantie en nauwkeurigheid zijn onze belangrijkste drijfveren bij het doorvoeren van deze veranderingen. We zijn ervan overtuigd dat het beknoptere en eenvoudiger navigeerbare beleid dat op al onze services van toepassing is, nuttiger zal zijn voor onze klanten.



## Internationale gegevensoverdrachten

Persoonlijke gegevens kunnen alleen naar buiten de EU worden overgebracht naar landen waarvan de Europese commissie heeft bepaald dat deze ‘een toereikend niveau aan bescherming’ hebben geïmplementeerd. Er zijn momenteel elf landen waarvan de Europese commissie acht dat deze ‘een toereikend niveau aan bescherming’ bieden. Voor overdrachten van gegevens naar alle andere landen bieden we de meeste klanten ons addendum voor gegevensverwerking aan. Hierin zijn door de Europese commissie goedgekeurde contractuele standaardbepalingen opgenomen om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor de overdracht van gegevens vanuit de EU naar alle landen die niet vallen onder een toereikendheidsbevinding van de Europese commissie. Bezoek ons [Helpcenter](#) voor meer informatie en voor toegang tot ons addendum voor gegevensverwerking (waarin de AVG en contractuele standaardbepalingen zijn opgenomen).

## Internationaal datacenter

Naast de hiervoor uitgelichte initiatieven zijn we ons ervan bewust dat veel klanten met gebruikers en partners in de EU liever hun gegevens in de EU willen laten hosten, ondanks de methoden voor rechtmatige gegevensoverdracht die we hanteren.

## Updates van de voorwaarden

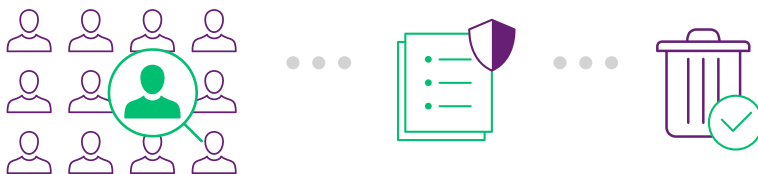
Behalve de wijziging in ons privacybeleid hebben we ook wijzigingen aangebracht in onze voorwaarden voor klanten (zoals in de hoofdserviceovereenkomst en het addendum voor gegevensverwerking, en in de gebruiksvoorwaarden van onze website) om AVG-bepalingen op te nemen.

## Gegevensminimalisering en nauwkeurigheid van uw gegevens

Privacy op basis van ontwerp en privacy als uitgangspunt zijn onlosmakelijk verbonden met onze productplanning en -ontwikkeling. Een voorbeeld van hoe we klanten kunnen helpen met hun verplichtingen onder de AVG tijdens het gebruik van SurveyMonkey is via het beheerpaneel voor accountbeheerders. Via het beheerpaneel kan uw accountbeheerder gegevens die zijn verzameld van klanten en werknemers bewerken, exporteren of verwijderen. Zie het [Helpcenter-artikel over de AVG](#) voor meer informatie.

## Gegevens bewaren

We hebben bedrijfsbeleid op het gebied van het bewaren van gegevens. We stellen daarnaast onze klanten in staat hun gegevens te beheren via hun account. Zolang uw account actief is, hebt u volledige zeggenschap over specifieke typen gegevens en hoelang deze worden bewaard. U kunt bijvoorbeeld een enquêtereactie uit uw account verwijderen wanneer dat nodig is, zolang u de juiste respondent maar identificeert. Deze functies zijn gemakkelijk toegankelijk voor al onze klanten. We respecteren na een korte periode (90 dagen) alle verwijderingen vanuit een account. Alle accountgegevens die u verwijdert, worden definitief uit onze back-ups verwijderd.



## Ons trainingsprogramma voor werknemers

We zijn trots op ons uitzonderlijke voltooiingspercentage voor ons AVG-trainingsprogramma voor werknemers. Ons programma is zo ontworpen dat alle werknemers in alle functies binnen het bedrijf gegarandeerd de verplichtingen kennen die gelden voor SurveyMonkey en voor onze klanten onder de AVG. Naast het algemene trainingsprogramma lopen er voortdurend interne voorlichtingsprogramma's op het gebied van privacy en beveiliging voor verschillende afdelingen binnen onze organisatie. Onze activiteiten draaien om gegevens. En dus doen we er alles aan om te waarborgen dat onze medewerkers zijn ingelicht over aanbevolen procedures op het gebied van de behandeling van gegevens.

---

## Data Protection Officer

We hebben een Data Protection Officer aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor alle kwesties die betrekking hebben op de AVG. U kunt contact opnemen met de Data Protection Officer op [dpo@surveymonkey.com](mailto:dpo@surveymonkey.com).

---

## Subverwerkers

Geen enkele SaaS-provider is volledig zelfredzaam en dus is het gebruik van vertrouwde derde partijen essentieel voor het uitvoeren van onze activiteiten. Als u zich in de Europese Unie bevindt, bieden we een lijst met subverwerkers die SurveyMonkey Europe helpen bij het verzorgen van de services. [Neem contact met ons op](#) als u een kopie van deze lijst wilt.

---

## Hoe kan SurveyMonkey u helpen de waarde van uw gegevens te benutten?

Bent u op zoek naar een enterprise-abonnement voor uw team of wilt u het gebruik van SurveyMonkey binnen uw hele organisatie bijeenbrengen? We bieden flexibele abonnementen en prijzen die aansluiten op de behoeften.

**Contact opnemen voor meer info**

**Lees meer informatie over SurveyMonkey en de AVG.**

Neem bij vragen over SurveyMonkey en de AVG contact op met [privacy@surveymonkey.com](mailto:privacy@surveymonkey.com).

**Disclaimer:** We hopen dat u deze whitepaper nuttig vindt. Houd er wel rekening mee dat deze informatie niet wordt moet worden gezien als juridisch advies of als maatgevend voor onze interpretatie van privacywetgeving. Deze informatie is uitsluitend bedoeld om klanten in praktisch opzicht inzicht te bieden in onze benadering van de AVG. Als u twijfels hebt over uw wettelijke verplichtingen of advies nodig hebt over de behandelde onderwerpen, raden we u met klem aan onafhankelijk juridisch advies in te winnen.