

Grondslag voor gegevensverwerking Parkstad Limburg Theaters N.V. (hierna PLT)

Uitwerking gerechtvaardigd belang PLT als zijnde voor de gegevensverwerking verantwoordelijke onder vermelding van de uitkomsten en afwegingen in de doeltoets, noodzakelijkheidstoets en afwegingstoets met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving, zijnde onder meer art. 6 AVG, overwegingen 47, 48 & 49 AVG, Advies 06/2014 van de Groep gegevensbescherming art. 29 over het begrip gerechtvaardigd belang, HvJ-EU 4 mei 2017 en publicatie Europese Commissie “Wat betekent grond van gerechtvaardigd belang”?.

1. Inventarisatie gegevensverwerking PLT

De volgende gegevens worden binnen PLT verwerkt in het kader van de koopovereenkomst zoals beschreven in art. 7 lid 1 BW. Onder gegevens wordt verstaan -> gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (gegevens in de zin van art. 4 lid 1 AVG):

- Geslacht, enkel voor de aanhef
- Voorletters en achternaam
- Adresgegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Bestelhistorie (titel en datum voorstelling, type voorstelling – uitgedrukt in genre/subgenre, aankoopmoment, aantal kaarten, omzet, kortingscode en verkoopkanaal)
- Geboortedatum (optioneel)
- IBAN-nummer (optioneel)
- Online gedrag (optioneel – via Cookie instellingen)
- Genrevoorkeuren (optioneel)

2. Uitwerking grondslag gerechtvaardigd belang

PLT verwerkt gegevens conform de drie aspecten van het gerechtvaardigd belang:

1. Het verwerken dient de behartiging van een gerechtvaardigd belang;
2. De noodzaak voor de verwerking van de persoonsgegevens is gelegen in de behartiging van dat gerechtvaardigd belang;
3. De voorwaarde voor het verwerken is gelegen in het feit dat de fundamentele rechten en vrijheden van de bij de gegevensbescherming betrokken personen niet prevaleren.

PLT verwerkt de in paragraaf 1 genoemde gegevens voor een aantal specifieke doeleinden. Hieronder volgt de afweging inzake de doeltoets, de noodzakelijkheidstoets en de afwegingstoets als zijnde uitwerking van de grondslag van het gerechtvaardigd belang, welke PLT voor haar gegevensverwerking als grondslag ziet.

2.1 Doeltoets ten aanzien van de gegevensverwerking door PLT

De doeltoets bepaalt het doel om een belang van de verwerking te rechtvaardigen:

- PLT verwerkt de persoonsgegevens voor de correcte afhandelingen van bestellingen en het leveren van een optimale dienstverlening. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de koopovereenkomst tussen de koper (bezoeker) en verkoper (PLT) -> contractuele relatie.

Doel: het correct afhandelen van een door de koper gedane bestelling, waarbij de bestelde tickets opgestuurd (per post/digitaal) worden naar de desbetreffende koper en/of ter

beschikking stellen in de persoonlijke account van de koper, alsmede het op de hoogte houden van aanpassingen en/of annuleringen rondom de bestelde voorstelling middels het versturen van attentie-/servicemails en/of telefonisch contact dienaangaande.

Gegevens welke verwerkt worden: Naam, adres en/of e-mailadres, telefoonnummer en bestelgegevens.

Bewaartermijn van de gegevens: 7 jaar, conform art. 52 AWR.

Voordeel: ten aanzien van deze verwerking is geen (direct) voordeel voorhanden voor PLT. Aan de plichten voortvloeiend uit de koopovereenkomst kan PLT middels deze gegevensverwerking voldoen, hetgeen echter een basisbehoefte is van een theater. Ditzelfde geldt ook voor de mogelijkheid tot kaartverkoop.

Impact indien verwerking niet plaatsvindt: indien de verwerking niet plaatsvindt, kan PLT niet haar verplichtingen voortvloeiend uit de koopovereenkomst voldoen.

De beoogde uitkomst voor de betrokkenen: de betrokkenen kunnen zonder beperkingen gebruik maken van de dienstverlening van PLT, vertrouwen op correcte afhandeling van een bestelling en vertrouwen op voldoening van de plichten uit de koopovereenkomst van zijde van PLT.

- PLT verzendt vanuit de voltooiing van de koopovereenkomst evaluatiemails (gastmonitor) naar haar bezoekers. De koopovereenkomst start bij de aankoop en loopt in de visie van PLT door tot en met de evaluatiemail welke één dag na het bezoek van de voorstelling verzonden wordt en daarmee onderdeel van de dienstverlening is. Deze evaluatiemail geeft de bezoekers de mogelijkheid, op vrijwillige basis (en zodoende met toestemming van de betrokkene conform art. 6 lid 1 sub a AVG), feedback rondom de voorstellingen en het bezoek te verzenden. Daarnaast is hierin een klachtmogelijkheid geïntegreerd.

Doel: evaluatiemails naar de bezoekers verzenden, met (telkens) geïntegreerde afmeldingsmogelijkheid (opt-out), in het kader van de koopovereenkomst, alsmede het verwerken van de toegezonden antwoorden uit feedback rondom voorstellingen en theaterbeleving verwerken. Hiermee wordt niet alleen de dienstverlening verbeterd, maar ook klachtafhandeling mogelijk gemaakt.

Gegevens welke verwerkt worden: Naam, adres en/of e-mailadres, telefoonnummer en bestelgegevens.

Bewaartermijn: 7 jaar, conform art. 52 AWR, op ieder momentum waarop de betrokkene om wissing van gegevens vraagt c.q. het bewaren van deze gegevens niet meer noodzakelijk blijkt.

Impact indien verwerking niet plaatsvindt: indien de verwerking niet plaatsvindt, kan PLT wel haar dienstverlening in de vorm van kaartverkoop aan te bieden, maar is niet in staat om de gehele koopovereenkomst conform eigen visie en op juiste wijze af te handelen. Verbetering van de dienstverlening en klachtenafhandeling, welke ten voordele is van de bezoekers, kan daarnaast tevens geen doorgang vinden.

De beoogde uitkomst voor de betrokkenen: de betrokkenen hebben een directe mogelijkheid om feedback en/of klachten te verstrekken aan de verkoper (conform art. 6 lid 1 sub a AVG) ten behoeve van verdergaande professionalisering van de dienstverlening in het kader van de koopovereenkomst.

- PLT verwerkt gegevens ten behoeve van een nieuwsbrief- en tipmailing. Met behulp van de door de koper verstrekte gegevens (art. 6 lid 1 sub a AVG) heeft PLT op basis van de individuele gegevens inzicht in de preferenties van de kopers, om zo in te spelen op bijv. vragen van de kopers en het kopen van een kaartje of het uitzoeken van een voorstelling zo eenvoudig mogelijk te maken.

Doel: kopers gericht op de hoogte houden van het voor hen relevante aanbod -> hetgeen gebeurt door berichtgevingen per post of digitaal – met (telkens) geïntegreerde afmeldingsmogelijkheid (opt-out). Dit is een verdergaande dienstverlening welke zijn oorsprong heeft in de kaartverkoop en dient ter optimalisering van het dienstverleningsaanbod van PLT.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- a. De PLT Nieuwsbrief
- b. Tip- en verrassingsmailingen
- d. Postmailingen

Gegevens welke verwerkt worden: Naam, adres of e-mailadres, bestelgegevens. (optioneel: leeftijd en genrevoorkeuren – vrijwillig verstrekt door de betrokkenen en onlinegedrag – waarbij toestemming gegeven is via de Cookie instellingen).

Bewaartermijn: 7 jaar, conform art. 52 AWR, op ieder momentum waarop de betrokkene om wissing van gegevens vraagt c.q. het bewaren van deze gegevens niet meer noodzakelijk blijkt.

Impact indien verwerking niet plaatsvindt: indien de verwerking niet plaatsvindt, kan PLT haar kopers niet gericht op de hoogte houden van het voor hen relevante aanbod. Dit houdt weliswaar geen direct verband met de koopovereenkomst, echter wordt de dienstverlening voortvloeiend uit deze koopovereenkomst hierdoor wel belemmerd. Alsmede wordt niet voldaan aan de verwachting van de kopers om doelgerichte mails te ontvangen.

De beoogde uitkomst voor de betrokkenen: aan de verwachting van de kopers om doelgerichte mails te ontvangen wordt voldaan. Tevens kan PLT een totaalpakket van dienstverlening aanbieden aan de bezoekers welke de totaalbeleving in het theater ten goede komt.

In het kader van deze categorie van gegevensverwerking is op basis van de Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), art. 13 lid 2 de mogelijkheid geboden aan een natuurlijke of rechtspersoon, welke van zijde van zijn klanten elektronische contactgegevens voor elektronische post verkrijgt in het kader van de verkoop van een product of een dienst, overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG, die elektronische contactgegevens te gebruiken voor direct marketing van eigen gelijkaardige producten of diensten, mits de klanten duidelijk en expliciet de gelegenheid wordt geboden kosteloos en op gemakkelijke wijze bezwaar te maken tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens bij het verzamelen ervan, (onvoorwaardelijke) opt-out zonder rechtvaardiging, en ingeval de klant zich in eerste instantie niet tegen dat gebruik heeft verzet bij elke boodschap en dit verenigbaar is met het oorspronkelijke doel.

Het is uitermate kenmerkend voor de direct marketing dat de natuurlijke of rechtspersoon zich richt op het verkrijgen en onderhouden van een directe en structurele relatie met zijn klant(en), waarbij dit een reactie en inzicht in het gedrag van de klant oplevert. Derhalve, vooruitlopend op de

evenredigheids- en afwegingstoets ten aanzien van de gegevensverwerking door PLT, veronderstelt PLT op basis van bovenstaande richtlijn jo. afweging 47 van de AVG jo. art. 11.7 lid 3 Telecommunicatiewet, de verwerking ten behoeve van direct marketing als uitgevoerd binnen het kader van een gerechtvaardigd belang.

Conform overweging 47 & art. 6 lid 1 sub f, van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en de intrekking van de Richtlijn 95/46/EG, geldt dat de gerechtvaardigde belangen van een verwerkingsverantwoordelijke, waaronder die van een verwerkingsverantwoordelijke aan wie de persoonsgegevens kunnen worden verstrekt, of van een derde, een rechtsgrond kunnen bieden voor verwerking, mist de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkenen niet zwaarder wegen, rekening houdend met de redelijke verwachtingen van de betrokkene op basis van zijn verhouding met de verwerkingsverantwoordelijke.

Een dergelijk gerechtvaardigd belang kan voorhanden zijn in situaties waarin de betrokkene een klant of in dienst is van de verwerkingsverantwoordelijke. Een zorgvuldige beoordeling per individueel geval dient geboden te zijn, alsmede een toets om te bepalen of een betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden.

2.2 Noodzakelijkheidstoets ten aanzien van de gegevensverwerking door PLT

In de noodzakelijkheidstoets wordt de afweging gemaakt of de verwerking expliciet noodzakelijk is voor de verwerking van het benoemde doel welke in de doeltoets is geïdentificeerd:

- PLT kan de door de koper gedane bestelling niet correct afhandelen indien zijn niet de gegevens van de koper verwerkt. Het aanbieden van service- en attentiemailingen als toegevoegde, maar vaak ook noodzakelijke waarde (denk hierbij aan bijv. een verplaatsing of annulering) kan tevens niet worden voltooid indien de gegevens niet verwerkt worden.
- PLT kan de evaluatiemail niet verzenden en geen feedback verwerken tot verbetering/professionalisering van haar directe dienstverlening aan klanten (voortvloeiend uit de koopovereenkomst welke tussen de koper en PLT vigeert) indien zij geen toegang tot de gegevens van de koper en de feedback heeft. Daar de koper echter de gegevens met toestemming verstrekt, is PLT op basis van art. 6 lid 1 sub a AVG zonder meer gerechtigd de gegevens voor de genoemde doeleinden te gebruiken.
- PLT kan de nieuwsbrief- en tipmailing niet verzenden indien geen gegevens van de kopers verwerkt staan. Het doel om kopers gericht op de hoogte houden van het voor hen relevante aanbod (hetgeen gebeurt door berichtgevingen per post of digitaal) – met (telkens) geïntegreerde afmeldingsmogelijkheid (opt-out) komt ten goede aan de kopers als verdergaande dienstverlening welke zijn oorsprong heeft in de kaartverkoop en dient ter optimalisering van het dienstverleningsaanbod van PLT.

2.2.1 Evenredigheidstoets ten aanzien van de gegevensverwerking door PLT

De evenredigheidstoets over het geheel van de drie genoemde doelen en daaraan gekoppelde aanwezige noodzakelijkheid van de verwerking van de gegevens ten behoeve van de genoemde doelen heeft een positieve uitkomst. De gegevens welke worden verwerkt zijn evenredig aan de te

bereiken doelen en noodzakelijk om de doelstellingen voldoende adequaat uit te voeren. De doelstellingen kunnen immers niet bereikt worden zonder dat de gegevens worden verwerkt.

- Voor de 1^e categorie (correcte afhandelingen van bestellingen) is deze noodzakelijk & uitermate essentieel.
- Voor de 2^e categorie (het verwerken van de feedback ter professionalisering van de dienstverlening) is deze zeer essentieel.
- Voor de 3^e categorie (nieuwsbrief- en tipmailing) is deze essentieel.

In alle drie de categorieën is het niet mogelijk de doelstellingen te bereiken zonder het verwerken van gegevens en is beperking van de verwerking van gegevens tevens niet aan de orde, daar al slechts de noodzakelijke gegevens verwerkt worden.

De noodzaak om de gegevens te verwerken en daarmee de dienstverlening mogelijk te maken is niet ondergeschikt aan de belangen, rechten of vrijheden van betrokkenen, daar deze juist de belangen, rechten en vrijheden van betrokkenen dienen.

Daar waar de betrokkenen dit echter niet als zodanig ervaren, wordt telkens en haast ten overvloede de mogelijkheid geboden gegevensverstrekking en –verwerking te weigeren, te onderbreken en te stoppen. Alle opt-out-mogelijkheden, zijn vrij, specifiek en ondubbelzinnig geformuleerd (zie ook paragraaf 2.7).

2.3 Afwegingstoets ten aanzien van de gegevensverwerking door PLT

- Deze toets geeft inzicht in de rechtvaardiging van het belang van de verwerkingsverantwoordelijke. PLT is op basis van art. 4 lid 7 AVG verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens van haar kopers. Deze gegevens zijn persoonsgegevens conform art. 4 lid 1 AVG. Deze persoonsgegevens zijn geen bijzondere persoonsgegevens conform art. 9 AVG, noch zijn het gegevens van kinderen of andere kwetsbare personen. Eveneens is geen sprake van strafrechtelijke gegevens en/of gegevens over de persoonlijke of professionele hoedanigheid.
- De betrokkenen kunnen redelijkerwijs verwachten dat op basis van de bestaande koopovereenkomst gegevens worden verwerkt. Dit heeft doorgaans al in het verleden dikwijls plaatsgevonden en is derhalve niet gewijzigd. De gegevens zijn daarnaast rechtstreeks van de betrokkene verzameld ofwel zelf ter beschikking gesteld (aanmaken van een bestelaccount & feedback op voorstelling en dienstverlening) en de betrokkenen zijn/worden meervoudig en actief gewezen op de gegevensverwerking. Daarnaast zijn de doelstellingen van de gegevensverwerking helder en duidelijk gecommuniceerd naar de betrokkenen (Privacyverklaring) en kan de betrokkene redelijkerwijs verwachten dat de doelstellingen omgezet worden met behulp van de gegevensverwerking en de dienstverlening hiermee wordt uitgevoerd en/of verder geprofessionaliseerd, zeker wanneer een en ander afgestemd is op de voorkeuren van de desbetreffende klant.
- De impact van de gegevensverwerking op de betrokkene is gering. Er bestaat te allen tijde een geringe kans op schade door bijv. een datalek. Ook hier geldt dat minimale gegevensverwerking en het voldoen aan de overige rechten en plichten voortvloeiend uit de gegevensbeschermingswetgeving als waarborg gelden voor de rechtvaardige gegevensverwerking door PLT. De gebruikte systemen zijn echter dusdanig ingericht dat meer dan voldoende veiligheid gewaarborgd wordt ((Privacyverklaring).

2.4 Conclusie ten aanzien van gegevensverwerking door PLT

Met bovenstaande uitwerking komt PLT tegemoet aan de zorgvuldigheidsplicht tot beoordeling van het gerechtvaardigd belang. Deze zorgvuldigheid is te allen tijde geboden als het gaat om het maken van de belangenafweging en het invullen van de toetsing om een gerechtvaardigd belang te claimen. Deze uitwerking en beoordeling zal direct/voorafgaand aan elke wijziging, alsmede periodiek worden herijkt.

2.5 Aanvullende argumenten noodzakelijkheid gerechtvaardigd belang PLT

2.5.1 Ontstaansgeschiedenis privacywetgeving

De privacywetgeving is een belangrijk goed welke zich door de jaren heen ontwikkeld heeft tot een uiterst belangrijk instrument om de gegevens van geïdentificeerde of te identificeren personen te beschermen. De oorsprong is gelegen in het Verdrag over gegevensbescherming met betrekking tot de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens (1981). Dit is dan ook het eerste juridisch bindende internationale instrument op het gebied van gegevensbescherming. Had en heeft geen rechtstreekse werking, de deelnemende landen hebben zich wel ertoe verplicht om de nationale wetgeving in overeenstemming met het verdrag te brengen.

In 1989 treedt de Wet persoonsregistraties in werking, deze verandert in wezen echter weinig aan de geldende bepalingen zoals deze in het verdrag genoemd zijn. Met de Wet bescherming persoonsgegevens, welke in 2001 in werking treedt, zijn lidstaten verplicht om hun privacywetgeving binnen de door de Richtlijn (richtlijn 95/46/EG over de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens, 1995) gestelde grenzen te harmoniseren. Nederland voldoet aan deze verplicht door de implementatie van de Wbp (vervanging WPR en voegt begin 2016 de meldplicht datalekken toe.

In 2016 nemen het Europees Parlement en de Raad verordening (EU) 2016/679 aan over de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens, de AVG welke per 25 mei 2018 rechtsreeks van toepassing is de rechtsorden van de lidstaten.

2.5.2. Aanvullende argumenten PLT

PLT heeft de onderstaande argumenten niet meegenomen in de driedelige (bovenstaande) toetsing, daar deze 'slechts' als aanvulling kunnen gelden voor de afweging zoals deze boven is gemaakt. Volledigheidshalve worden deze aanvullende argumenten hieronder wel kort opgesomd:

- De financiële verdiensten van PLT zijn deels gebaseerd op ontvangen subsidies vanuit het rijk en diverse fondsen uit de cultuursector en Fonds Podiumkunsten. Hierbij dient PLT verantwoording af te leggen, middels afgesproken richtlijnen en doelstellingen. De subsidieverstrekkende instanties hebben elk op zich de verantwoordelijkheid, afdoende maatregelen te nemen ten aanzien van de zorgvuldige omgang met gegevens van PLT. Deze laatste neemt wederom tevens alle mogelijke maatregelen en zorgvuldigheid hierbij in acht.
- PLT streeft om haar dienstverlening continu te verbeteren en af te stemmen op de wensen en ervaringen van haar bezoekers. Zo kan de beleving van haar klanten hiermee verrijkt worden, en wordt de waarde van de geboden dienst van PLT hiermee vergroot. PLT acht het daarom noodzakelijk om continu haar dienstverlening te meten en deze te verwerken bij haar klanten via een digitaal evaluatieformulier.

2.6 Toetsing van proportionaliteit

- De gegevensverwerking welke plaatsvindt, is in lichte mate te scharen onder het begrip profilering, is echter slechts gericht op de hierboven genoemde doeleinden en wordt op de hierboven beschreven wijze toegepast (analyse van samenstelling publiek en genre-indeling & aanbodgerichte nieuwsbrieven/servicemailingen).

2.7 Transparantie

- PLT beschrijft haar gegevensverwerking in haar Privacyverklaring, die op elke pagina van haar website en bij elke digitale berichtgeving op te vragen en na te lezen is. Hierin wordt op heldere manier omschreven welke gegevens er gebruikt worden voor de verschillende doeleinden, zoals omschreven in deze verantwoording.
- PLT biedt haar (nieuwe) klanten de mogelijkheid om zich af te melden voor de verschillende typen berichtgevingen (De PLT Nieuwsbrief, Tip- en verrassingsmailingen, gastmonitor, specifieke lidmaatschapsmailingen):
 - Via de persoonlijke omgeving op de website wanneer men zich inlogt met een persoonlijk account.
 - Via een link die toegang geeft, zonder dat men zich hoeft in te loggen, onder elke digitale berichtgeving.
 - Via de mogelijkheid om zich af te melden voor deze berichtgevingen bij het aanmaken van een account.
 - Via de mogelijkheid om zich af te melden via een mail naar privacy@plt.nl of een telefonisch contact met PLT.
- PLT biedt haar klanten het recht om hun gegevens in te zien / te anonimiseren / te wijzigen / te overdragen / te beperken en/of te verwijderen, indien men dat wenst. Klanten worden verzocht om dit kenbaar te maken middels een berichtgeving via privacy@plt.nl.