Rouwcentrum
& Crematorium
DIEREN

Privacyverklaring Rouwcentrum & Crematorium Dieren

1. Inleiding

De bescherming van uw persoonsgegevens is erg belangrijk voor ons. Wij leggen in deze privacyverklaring daarom onder andere uit welke persoonsgegevens wij van u (kunnen) verzamelen en waarom wij dat doen. Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd door ons worden aangepast. We raden u dan ook aan deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen en regelmatig opnieuw te raadplegen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 6 mei 2025.

2. Wie zijn wij?

Dit is de privacyverklaring van Rouwcentrum & Crematorium Dieren.

De verwerkingsverantwoordelijke is:
Crematorium Dieren B.V.
Imboslaan 6
6952 JP Dieren
KvK: 9057957

3. Welke persoonsgegevens verzamelen wij en waarom?

3.1 Klanten

Als u gebruikmaakt van onze dienstverlening, verwerken wij de volgende persoonsgegevens van u:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Handtekening
- Uw relatie tot de overledene
- Geboortedatum (soms ook geboorteplaats, als dit opgegeven is)

Daarnaast verwerken we uw betaalgegevens (betalingen worden zowel gedaan middels automatische incasso, overboekingen en pinbetalingen). Het betreft gegevens zoals:

- Transactie
- Betaalwijze
- Gegevens die verband houden met de betaalwijze zoals het soort kaart waarmee u betaalt, een deel van het kaartnummer en de vervaldatum
- Locatie en tijd
- Land van herkomst van de creditcard/pinpas
- Bij een online betaling: het IP-adres van uw mobiele apparaat of computer

Deze gegevens worden gebruikt:

- Om de gevraagde diensten te kunnen leveren
- Om te kunnen factureren
- Om u relevante informatie te kunnen sturen en u via mailings en nieuwsbrieven te informeren over onze dienstverlening
- Om onze dienstverlening te kunnen verbeteren en nieuwe diensten te ontwikkelen en op de markt te brengen
- Om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving en gevolg te geven aan rechterlijke bevelen en/of instructies van andere bevoegde autoriteiten
- Om onze rechten die voortvloeien uit de overeenkomst met u te kunnen uitoefenen
- Om fraude te kunnen herkennen en opsporen
- Om contact te kunnen onderhouden over asbestemming, rustplaatsen/graven, bestellingen

De grondslag voor deze verwerkingen is de overeenkomst die u met ons hebt gesloten en ons gerechtvaardigd belang.

3.2 Website

Om onze website te laten werken hebben wij bepaalde informatie nodig, zoals uw IP-adres, het type browser, het besturingssysteem dat u gebruikt en de pagina's die u op onze websites bezoekt. Ook maken wij gebruik van cookies.

Deze gegevens gebruiken wij onder andere om de gebruiksvriendelijkheid van onze website te verhogen en om de website te beveiligen, om inzicht te krijgen in het gebruik van de website en de ervaring van onze diensten te optimaliseren.

De juridische grondslag voor het verwerken van deze gegevens is het uitvoeren van de overeenkomst met u, namelijk uw bezoek aan onze website. De cookies (behalve de functionele cookies) worden alleen geplaatst met uw toestemming. In onze Cookie Policy kunt u meer lezen over welke cookies er voor welke doeleinden en door welke partijen worden geplaatst.

3.3 Klantenservice

Als u contact opneemt met, of gebruik maakt van de diensten van onze klantenservice, verzamelen wij de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van uw vraag, verzoek of klacht, zoals:

- Naam
- Adres
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Inhoud correspondentie en gespreksnotities
- Afhankelijk van uw vraag, verzoek of klacht zal de medewerker toegang kunnen krijgen tot informatie die nodig is om u te kunnen antwoorden, bijvoorbeeld de status van onze dienstverlening

Wij gebruiken deze gegevens om de overeenkomst die u met ons hebt uit te voeren en zo goed mogelijk op uw vraag, verzoek of klacht te kunnen reageren. We gebruiken deze gegevens ook om u later beter behulpzaam te kunnen zijn en uw klanttevredenheid te kunnen analyseren, op basis van ons gerechtvaardigd belang.

3.4 Sociale media

Wij zijn op verschillende sociale media te vinden zoals Facebook en Instagram.

Als u ons via sociale media volgt, of communiceert met of over ons via sociale media, krijgen wij mogelijk toegang tot (een deel van) uw openbare profielgegevens.

Als u informatie over ons deelt via sociale media kunnen uw gegevens zichtbaar worden via die sociale media. Wij volgen zelf ook sociale mediakanalen en kunnen zo toegang krijgen tot gegevens op sociale media over u.

Wij kunnen zien hoe vaak een bepaald bericht van ons is gedeeld en geliked via sociale media, om het bereik daarvan te analyseren. Ook kunnen wij zien of en, zo ja, welke berichten er over ons worden geplaatst via sociale mediakanalen van klachtensites. Daarom verwerken wij de gegevens die nodig zijn om de inhoud van onze sociale media-activiteiten voor onze klanten zoveel mogelijk te kunnen optimaliseren en de klanttevredenheid te verbeteren, zoals:

- Profielinformatie van het betreffende sociale medium
- De bekeken en geplaatste content met betrekking tot Rouwcentrum & Crematorium Dieren
- In het platform van het sociale medium opgeslagen metadata

De grondslag voor de verwerking van deze gegevens is onze overeenkomst met u en/of ons gerechtvaardigd belang.

3.5 Nieuwsbrieven

Op onze website kunt u zich aanmelden voor onze nieuwsbrief als u op de hoogte gehouden wilt worden van ontwikkelingen op Westerveld. Wanneer u zich aanmeldt, dan verwerken wij de volgende gegevens om u de e-mailnieuwsbrief te kunnen sturen:

- Naam
- E-mailadres

De grondslag voor de verwerking van deze persoonsgegevens is uw toestemming.

3.6 Sollicitanten

Als u bij ons solliciteert dan verwerken wij de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van uw sollicitatie, zoals:

- Naam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Curriculum Vitae
- Motivatiebrief

Door bij ons te solliciteren geeft u ons toestemming om deze gegevens te gebruiken.

3.7 Leveranciers en andere zakelijke contacten

Van onze leveranciers en andere zakelijke contacten verzamelen wij de volgende persoonsgegevens:

- Naam, e-mail adres, telefoonnummer
- Andere contactinformatie
- Functie en bedrijfsnaam
- Factureringsgegevens

Deze gegevens hebben wij nodig:

- Om de overeenkomst uit te voeren
- Om informatie over dienstverlening/producten te kunnen opvragen of om te kunnen reageren op toegezonden informatie
- Om een opdracht te kunnen geven
- Om facturen te kunnen betalen
- Om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving en gevolg te geven aan rechterlijke bevelen en/of instructies van andere bevoegde autoriteiten
- Om een potentieel conflict te kunnen oplossen en om onze rechten of die van derden te kunnen beschermen

Deze gegevens verwerken wij op basis van een overeenkomst, of ons gerechtvaardigd belang.

3.8 Camerabewaking

Ons terrein is voorzien van beveiligingscamera's om ons terrein, onze gebouwen en monumenten te kunnen bewaken. Als u ons terrein bezoekt verwerken wij dus mogelijk beelden van u. De grondslag van deze verwerking van uw persoonsgegevens is ons gerechtvaardigd belang.

4. Hoe lang bewaren wij gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of worden verwerkt, tenzij wij op grond van een wettelijke verplichting bepaalde gegevens langer moeten bewaren.

- Cookies: we bewaren de gegevens die we krijgen door cookies maximaal 26 maanden. Lees onze Cookie Policy voor meer informatie
- Nieuwsbrief: we bewaren uw gegevens om de nieuwsbrief te kunnen sturen, totdat u aan ons aangeeft deze niet meer te willen ontvangen
- Advies & Zorg: wanneer u contact opneemt met Advies & Zorg worden uw persoonsgegevens door ons maximaal 4 weken na afhandeling bewaard
- Financiële gegevens: we zijn verplicht deze gegevens 7 jaar te bewaren
- Facturen: gegevens die nodig zijn voor facturering worden niet langer bewaard dan 2 jaar na de datum waarop de factuur is betaald
- Klanten: we bewaren de klantgegevens 5 jaar
    - Gegevens m.b.t. crematies en begrafenissen bewaren wij voor onbepaalde tijd. Dit zijn dus ook de gegevens van de aanvrager van de crematie of begrafenis die op het aanvraagformulier staan.
    - Voor overige klantgegevens geldt de aangegeven 5 jaar
- Leveranciers: deze gegevens worden niet langer dan 2 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum waarop de laatste transactie is afgehandeld
- Camerabeelden: de camerabeelden van ons terrein bewaren we in principe niet langer dan 4 weken, tenzij wij op basis van de beelden hebben geconstateerd dat er redenen zijn om ze langer te bewaren (bijvoorbeeld voor (politie)onderzoek
- Overig: alle andere persoonsgegevens bewaren we maximaal 5 jaar

Mocht u vragen hebben over onze bewaartermijnen, dan kunt u contact met ons opnemen op de wijze zoals aangegeven onderaan deze privacyverklaring.

5. Aan wie geven wij uw gegevens door?

Wij maken bij onze dienstverlening gebruik van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken, zoals IT-dienstverleners, betaaldiensten, hosting providers en clouddiensten. Deze partijen zijn dan 'verwerker' voor ons. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met die

verwerkers gesloten waarin onder meer is opgenomen dat zij uw gegevens goed beveiligen en alleen zullen verwerken in opdracht van ons.

Daarnaast kunnen we uw gegevens verstrekken aan andere partijen die we nodig hebben om onze belangen te behartigen, bijvoorbeeld advocaten of deurwaarders.

Verder geven wij alleen gegevens aan derden met uw uitdrukkelijke toestemming of wanneer wij dat verplicht zijn op grond van wet- en regelgeving, wij dat moeten als gevolg van een rechtszaak en/of in het geval wij dat nodig vinden ter bescherming van onze eigen belangen en/of belangen van derden.

6. Geven wij uw gegevens door aan landen buiten de EU?

Wij kunnen gebruik maken van de diensten van derden om uw gegevens te verwerken in overeenstemming met deze privacyverklaring. Deze partijen kunnen gevestigd zijn buiten de Europese Unie of zij kunnen gebruik maken van servers die zich buiten de Europese Unie bevinden, onder meer in de Verenigde Staten. Het niveau van het recht op bescherming van persoonsgegevens kan in deze landen lager zijn dan in de Europese Unie.

Om ook in dat geval uw privacy te waarborgen, zullen wij uw persoonsgegevens alleen doorgeven aan een land buiten de Europese Unie wanneer dat land een passend beschermingsniveau biedt en/of wanneer er andere passende waarborgen worden geboden. Daarvoor zullen wij dan een overeenkomst sluiten met de partij aan wie we uw gegevens willen doorgeven.

7. Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van oneigenlijke verwerking. Onze klantgegevens worden opgeslagen op locaties die zowel fysiek als technisch beveiligd zijn. Zo maken wij gebruik van een firewall en hebben wij versleutelingsmaatregelen getroffen om te voorkomen dat onbevoegde derden toegang hebben tot je gegevens.

8. Wat zijn uw rechten?

Op grond van de privacywetgeving hebt u de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- Inzage: u hebt het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken en waarom
- Correctie: u hebt het recht om uw gegevens te laten corrigeren als die niet kloppen
- Verwijdering: u kunt ons vragen om uw gegevens te verwijderen, maar wij mogen dat weigeren als we uw gegevens nog nodig hebben of wanneer we wettelijk verplicht zijn uw gegevens te bewaren
- Beperking: u hebt het recht om ons te vragen minder gegevens van u te verwerken, bijvoorbeeld als gegevens onjuist of onnodig zijn
- Bezwaar: als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van onze gerechtvaardigde belangen mag u bezwaar maken tegen de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens
- Dataportabiliteit: u kunt ons vragen om uw gegevens over te dragen (dataportabiliteit)
- Intrekken toestemming: wanneer een verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op uw (uitdrukkelijke) toestemming, hebt u te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken

Mocht u gebruik willen maken van (een van) deze rechten, dan kunt u contact met ons opnemen op de wijze zoals aangegeven onderaan deze privacyverklaring. Verzoeken kunt u ook indienen via formulier dat u bij ons op kantoor kunt krijgen. Als u jonger bent dan 16 jaar, moet het verzoek worden gedaan door uw ouder (of wettelijke vertegenwoordiger). Wij zullen zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 4 weken op uw verzoek reageren.

Klacht

Bent u het niet eens met een door ons genomen beslissing, bijvoorbeeld de beslissing om uw persoonsgegevens niet te verwijderen? Of hebt u een klacht over hoe of waarom wij uw persoonsgegevens gebruiken? Dan hebt u de volgende mogelijkheden:

- U kunt contact met ons opnemen: wij gaan dan proberen samen met u een oplossing te vinden
- U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

9. Websites van derden

Onze website kan hyperlinks bevatten naar websites van derde partijen. Wij hebben geen zeggenschap over de websites van derden waarnaar wordt gelinkt. Het kan dus zo zijn dat hierop een andere privacyverklaring van toepassing is. Wij accepteren geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor (de werking en/of inhoud van) websites van derden.

10. Contact

Voor vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring kunt u contact opnemen met ons via:

Telefoon: 0313 - 41 91 14
E-mail: privacy@rc-dieren.nl
Post: Rouwcentrum & Crematorium Dieren
t.a.v. Afdeling privacy
Imboslaan 6
6952 JP Dieren