

Scherp Online

AVG / Hubspot



AVG / Compliance

HubSpot



Cookies



**Verwerking
persoonsgegevens**



Communicatie

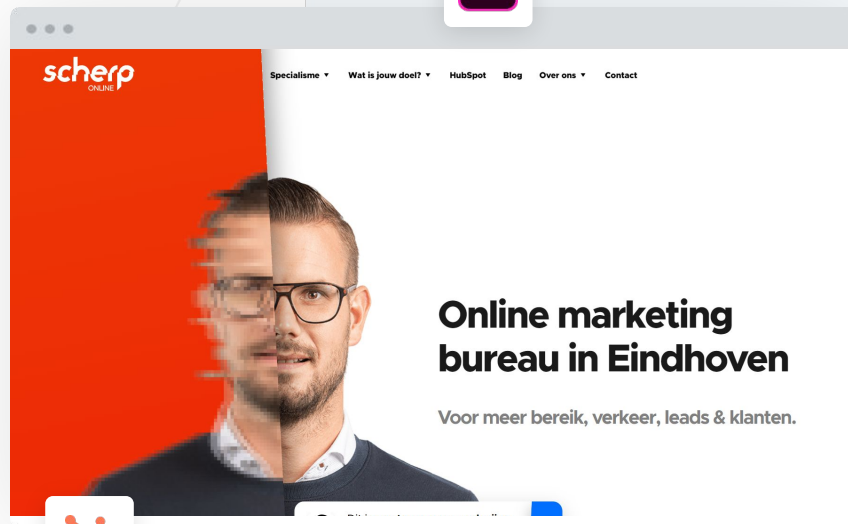


AVG

Introductie

HubSpot is voorbereid op AVG en biedt enkele hulpmiddelen om aan de wetgeving te voldoen. Deze zijn grofweg samen te categoriseren in deze onderwerpen:

- **Cookies:** Volgens de AVG ben je verplicht om gebruikers te informeren over het gebruik van cookies en dienen zij toestemming te geven voor het gebruik van tracking cookies.
- **Grondslagen:** Volgens de AVG heb je een juridische grondslag nodig voor het verwerken van iemand's gegevens. HubSpot splits dit op in: Een grondslag om gegevens te verwerken en een grondslag om te mogen communiceren.
- **Verwijderen gegevens:** Volgens de AVG moet je een contact zijn/haar gegevens kunnen aanleveren zodat deze aangepast of verwijderd kunnen worden.





In welke situaties krijgen we te maken met de AVG?

- 1. Anna bezoekt de website voor de eerste keer.**
- 2. Anna vult een formulier in**
- 3. We sturen Anna een e-mail.**
- 4. Anna stuurt een verzoek om haar data in te zien, aan te passen of te verwijderen.**

S 1) Anna bezoekt de website

Vaak worden cookies gebruikt om de activiteit van een websitebezoeker te volgen. Volgens de AVG moeten we Anna op zijn minst in begrijpelijke taal informeren dat we cookies gebruiken. Worden er daarbij ook tracking cookies geplaatst, dan is toestemming nodig.

- HubSpot plaatst een tekstbestandje in de browser van een website bezoeker waarmee HubSpot in staat is hen te identificeren bij toekomstige bezoeken.
- Met deze cookie registreert HubSpot welke pagina's bezocht worden en hoe lang het websitebezoek duurt.
- Op dit moment is het voor ons nog niet duidelijk dat het om Anna gaat. We weten enkel dat er een website bezoeker is.
- In je privacybeleid beschrijf je de manier waarop deze cookies gebruikt worden en wie de gegevens verwerkt (HubSpot).



S Cookies

- [Voor meer informatie en een up-to-date overzicht, bekijk de HubSpot knowledge base.](#)

Cookie	Toelichting
Noodzakelijk	Er is geen toestemming nodig voor noodzakelijke cookies.
__hs_opt_out	Gebruikt om bij te houden of iemand al eerder cookies heeft geaccepteerd of niet.
__hs_do_not_track	Gebruikt om te voorkomen dat er informatie naar Hubspot wordt verzonden.
__hs_initial_opt_in	Gebruikt om te voorkomen dat de cookiebanner altijd getoond wordt wanneer bezoekers in 'strict modus' browsen.
__hs_cookie_cat_pref	Gebruikt om bij te houden welke categorieën aan cookies een gebruiker toestemming voor heeft gegeven.
hs_ab_test	Gebruikt om bezoekers een consistente versie te serveren wanneer zij onderdeel zijn van een AB test.
<id>_key	Wanneer bezoekers een met wachtwoord beschermde pagina bezoeken, zorgt het ervoor dat dezelfde browser niet opnieuw hoeft in te loggen.
hs-messages-is-open	Gebruikt om te bepalen en op te slaan of het chat widget geopend is voor toekomstige bezoeken.
hs-messages-hide-welcome-message	Voorkomt dat het chat widget geopend wordt binnen 1 dag nadat deze afgesloten is.
__hsmem	Wordt ingesteld wanneer iemand een bij HubSpot gehoste website bezoekt. Wordt gebruikt om lidmaatschappen te bepalen.
hs-membership-csrf	Gebruikt om te voorkomen dat lidmaatschap-logins worden nagemaakt.
hs_langswitcher_choice	Houdt de gekozen taal van een websitebezoeker bij.
__cfuid	Wordt gebruikt door HubSpot's CDN provider vanwege rate-limiting beleid.



Cookies

Cookie	Toelichting
Analytisch	Niet noodzakelijke cookies waarvoor aparte toestemming gevraagd kan worden.
__hstc	Gebruikt voor het volgen van bezoekers. Bevat domain, usertoken, timestamps en sessie nummers.
hubspotutk	Bevat de identiteit van een gebruiker. Wordt naar Hubspot gestuurd bij een formulier inzending en wordt gebruikt om bezoeken te dedupliceren.
__hssc	Telt het aantal sessies.
__hssrc	Gebruikt om te bepalen wanneer gebruikers hun browser herstarten.
Functioneel	Zonder deze cookies functioneert de website niet.
messagesUtk	Gebruikt om bezoekers te herkennen die van de chatfunctie gebruikt gemaakt hebben. Met deze cookie kan de chatgeschiedenis teruggehaald worden.

S

2) Anna vult een formulier in

Wanneer Anna een formulier op de website invult, worden haar persoonsgegevens verwerkt. Deze worden immers opgeslagen in het CRM. Volgens de AVG heb je een juridische grondslag nodig om dit te doen. Een van die grondslagen is toestemming nadat er begrijpelijk geïnformeerd wordt. Binnen Hubspot zijn er twee categorieën:

- Grondslag om gegevens te verwerken: Bijvoorbeeld haar gegevens op te slaan in het CRM, of om haar een Ebook te versturen dat zij aangevraagd heeft.
- Grondslag om te mogen communiceren: Bijvoorbeeld een marketing email versturen of verkoopmedewerker haar te laten bellen.



S Anna vult een formulier in

Binnen HubSpot wordt de grondslag om te communiceren beheerd via abonnementen. Bij elk formulier is er de mogelijkheid voor Anna om aan te geven (met een vinkje) voor welk abonnement zij zich wil aanmelden. Voor deze abonnementen geldt dat een contact drie waardes kunnen hebben:

- Opted in: Anna heeft zich aangemeld voor dit abonnement
- Opted out: Anna heeft zich uitgeschreven voor dit abonnement.
- Not opted in or out: Anna heeft niets over dit abonnement aangegeven.

Als binnen HubSpot de AVG functionaliteit geactiveerd is, kunnen marketing emails enkel naar contactpersonen met een opted in status verzonden worden.



S Grondslagen bij formulieren

Wanneer je een HubSpot formulier maakt, heb je een aantal mogelijkheden om de grondslagen voor AVG op te slaan:

- Optie 1: Checkbox voor communicatie, inzenden als toestemming voor gegevensverwerking.
- Optie 2: Checkbox voor communicatie en checkbox voor verwerking.
- Optie 3: Legitieme interesse (geen toestemming) - geen checkboxes
- Optie 4: Geen enkele melding

Het is belangrijk dat in het privacybeleid beschreven is wat er met Anna's gegevens gebeurt. In een bij het formulier begeleidende tekst kunnen we hiernaar verwijzen.

The screenshot shows the 'Marketing consent (CANSPAM/GDPR)' settings in HubSpot. At the top, there is a dropdown menu currently set to 'None'. Below this, there is a list of four options, each preceded by a right-pointing chevron icon. Option 1 is 'None'. Option 2 is 'Option 1' with the description 'separate consent for processing/email marketing, checkbox to process not required'. Option 3 is 'Option 2' with the description 'implicit consent to process, checkbox for consent to email'. Option 4 is 'Option 3' with the description 'Legitimate interest (not consent)'.

Marketing consent (CANSPAM/GDPR) ⓘ

None ▼

- > None
- > Option 1
separate consent for processing/email marketing, checkbox to process not required
- > Option 2
implicit consent to process, checkbox for consent to email
- Option 3
Legitimate interest (not consent)

S

3) We sturen Anna een e-mail

Anna heeft de website bezocht en toestemming gegeven dat we haar met behulp van cookies volgen. Ze heeft een formulier ingevuld en toestemming gegeven dat we met haar mogen communiceren. Dan kunnen we haar nu e-mailen.

- Is de AVG checkbox in HubSpot uitgeschakeld? Dan kun je iedereen e-mailen (behalve de opt outs)
- Is de AVG checkbox in HubSpot ingeschakeld? Dan kunnen we enkel contacten met een opt in e-mailen.

AVG stelt dat Anna haar voorkeuren eenvoudig aan moet kunnen passen. Onderin elke email die je met HubSpot verstuurt, staat een link naar een pagina om deze voorkeur aan te passen. Op die pagina kan Anna per abonnementstype haar voorkeur opslaan (Opted in, Opted out, Not opted in or out). Dit geldt niet alleen voor marketing e-mails, maar ook voor sales e-mails.



S

4) Anna wil haar gegevens inzien

De AVG borgt de rechten van individuen door:

- **Toegang & Mobiliteit:** Met HubSpot kunnen we al Anna's gegevens eenvoudig exporteren.
- **Aanpassen:** Binnen het HubSpot CRM kunnen we al Anna's gegevens aanpassen.
- **Verwijderen:** In HubSpot kunnen we alle gegevens verwijderen. Je moet binnen 30 dagen aan een dergelijk verzoek voldoen. Met AVG tools geactiveerd kunnen we een 'softe'-verwijdering uitvoeren, of kiezen voor een AVG-compliant verwijdering.

Let op: Door gegevens te verwijderen worden Anna's persoonsgegevens uit het CRM verwijderd. Geanonimiseerde websitegegevens blijven bewaard.





Disclaimer



Deze tekst is in geen enkele manier een juridisch advies of aanbeveling over hoe om te gaan met AVG binnen jouw organisatie. Het is achtergrondinformatie over hoe HubSpot omgaat met enkele AVG vraagstukken. Controleer en bespreek het beleid dat je voert altijd met iemand die daarvoor gekwalificeerd is.



Begrippen

Begrip	Toelichting
Data subject	Stel dat Anna je website bezoekt en je verwerkt haar persoonsgegevens. Dan is Anna in dit geval het 'data subject'.
Controller	In het geval van Anna ben jij als website eigenaar de data 'controller'
Verwerker	De gegevens van Anna worden opgeslagen in het HubSpot CRM. Hubspot is in dit geval de data verwerker.