

The English translation follows the original Dutch text. In case any discrepancies or ambiguities arise between the Dutch and the English text, the Dutch text shall prevail over the English text.

Privacybeleid The Teach & Learn Company B.V. ten aanzien van Muute

Inleiding

Wij vinden het belangrijk om uiterst zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan en duidelijk te informeren over de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken bij het gebruik van onze dienst genaamd 'Muute'. In dit privacybeleid staat de belangrijkste informatie over ons gebruik van persoonsgegevens, waaronder die van onze klanten, onderwijsinstellingen en die van de studenten en docenten op de onderwijsinstelling indien Muute wordt gebruikt.

Het privacybeleid is aan verandering onderhevig. Het laatste en meest recente privacybeleid wordt gepubliceerd op onze website. Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 5 december 2025.

Informatiebeveiligings- en privacybeleid

Muute wordt ontwikkeld door en is in eigendom van The Teach & Learn Company B.V. (hierna "TLC").

TLC is zich bewust van haar verantwoordelijkheid en zorgplicht ten aanzien van haar dienstverlening met Muute. TLC heeft een actueel informatiebeveiligings- en privacybeleid en neemt voortdurend passende technische en organisatorische maatregelen. Deze maatregelen zijn gericht op het continu waarborgen van de Beschikbaarheid, de Integriteit en de Vertrouwelijkheid (BIV) van de verwerkte informatie binnen Muute. Dit houdt tevens in dat TLC en haar leveranciers en dienstverleners de gegevens die worden ontvangen vanuit Muute, vertrouwelijk behandelen. Deze gegevens mogen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan voor de diensten die worden geleverd ten behoeve van of gerelateerd aan TLC. Hieronder lichten wij toe hoe wij hier in praktijk mee omgaan.

Wetgeving: Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door bedrijven en overheidsinstanties in de Europese Unie standaardiseert. Het doel is om de bescherming van persoonsgegevens binnen de Europese Unie te garanderen en het vrije verkeer van gegevens binnen de interne markt te garanderen. De AVG kent de rol van Verwerkingsverantwoordelijke (= de onderwijsinstelling) en van Verwerker (= TLC).

Gegevens Verwerkingsverantwoordelijke

In Muute worden gegevens verwerkt in opdracht van (een werknemer van) de Verwerkingsverantwoordelijke (= onderwijsinstelling). Deze gegevens kunnen persoonsgegevens bevatten. Muute werkt onder andere met de e-mailadressen van studenten. TLC zal de mailadressen van studenten nooit gebruiken om studenten commerciële boodschappen te sturen. De e-mailadressen van studenten worden alleen gebruikt voor de juiste werking van Muute en, waar nodig, technische ondersteuning van Muute.

Als u vragen heeft over of gebruik wilt maken van uw rechten onder de AVG, zoals het recht op inzage, dan kunt u contact opnemen met de Functionaris voor de gegevensbescherming (FG) van de onderwijsinstelling.

Doeleinden en rechtsgrond van de verwerking

Onderwijsinstellingen bepalen zelf de doeleinden voor de verwerking en deze doeleinden zijn overeengekomen in de Verwerkingsovereenkomst met TLC. De Verwerkingsovereenkomst is opgesteld op basis van het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy, zie voor meer informatie <https://www.privacyconvenant.nl/>. Onderwijsinstellingen verwerken verschillende persoonsgegevens om hun wettelijke taak – het organiseren en het geven van onderwijs – uit te kunnen voeren.

Vertaling AVG naar de praktijk: Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy

TLC onderschrijft en is mede ondertekenaar van het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy (het Convenant), zie voor meer informatie www.privacyconvenant.nl. Dit Convenant vertaalt de AVG naar de onderwijspraktijk. Het bevat afspraken over het omgaan met persoonsgegevens bij het gebruik van digitale leermiddelen en toetsen. Dankzij het Convenant weten onderwijsinstellingen en aanbieders wat ze over en weer van elkaar mogen verwachten, zijn de afspraken werkbaar in de praktijk en heeft iedereen dezelfde gemeenschappelijke uitleg bij deze afspraken.

Bij de afspraken staat voorop dat de onderwijsinstelling de regie heeft. De onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor de zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens van de studenten en de communicatie naar ouders. Hierbij hoort ook het maken van goede afspraken met aanbieders. Een onderwijsinstelling staat hier niet alleen in. De partijen bij het Convenant hebben een gemeenschappelijke en gedeelde zorg om de onderwijsinstelling in staat te stellen deze verantwoordelijkheid vorm te geven.

De PO-Raad, VO-raad en MBO Raad hebben het Convenant ondertekend namens alle aangesloten schoolbesturen. Aanbieders tekenen individueel het Convenant en passen de afspraken toe in hun verwerkersovereenkomsten met onderwijsinstellingen. De PO-Raad, VO-raad en MBO Raad zullen samen met de brancheorganisaties de onderwijsinstellingen informeren over wat zij kunnen verwachten en hen daarbij ondersteuning bieden.

Verwerkersovereenkomst

Als onderdeel van het Convenant is een model Verwerkersovereenkomst opgesteld, wat een vertaling is van de afspraken in het Convenant naar het gebruik van het digitale onderwijsmiddel in de praktijk. TLC streeft er altijd naar om een Verwerkersovereenkomst af te sluiten met de onderwijsinstelling conform dit model. TLC heeft voor elke onderwijsinstelling die met Muute wil werken een Verwerkersovereenkomst beschikbaar. Deze Verwerkersovereenkomst dient ondertekend te worden door de binnen de onderwijsinstelling bevoegde persoon. Bij aanmelding van een (docent van) een onderwijsinstelling die Muute nog niet gebruikt, wordt, binnen 4 weken een Verwerkersovereenkomst toegestuurd.

Beveiliging van Persoonsgegevens

TLC classificeert de vertrouwelijkheid van alle (persoons)gegevens van onderwijsinstellingen als vertrouwelijk en treft vanuit dat standpunt maatregelen om een beveiligingsniveau 'midden' te borgen. Deze maatregelen hebben betrekking op de toegang tot Muute, op de verbindingen met Muute, op de organisatie binnen TLC en het beheer op de locatie waar de systemen staan. Meer informatie hierover is te vinden in de Verwerkersovereenkomst en dan met name in Bijlage 2: Beveiligingsbijlage.

Toegang tot Muute

Met behulp van een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord, of een SSO-provider, krijgt iedere gebruiker toegang tot de informatie binnen Muute waartoe hij of zij is geautoriseerd op basis van de rol die de gebruiker heeft, bijvoorbeeld als student, docent, coordinator of schoolbeheerder. Het is belangrijk om deze informatie niet te delen met anderen of te gebruiken voor het inloggen op applicaties van derden. Ook zijn koppelingen met een Single Sign-On omgeving mogelijk.

Wachtwoordbeleid

Het wachtwoordbeleid is de verantwoordelijkheid van de instelling die Muute afneemt. Ons advies aan gebruikers is om het wachtwoord van Muute nooit ergens anders ook te gebruiken. Schrijf het wachtwoord nooit ergens op. Wanneer u een nieuw wachtwoord kiest, zorg er dan voor dat het een sterk wachtwoord is (<https://nl.wikipedia.org/wiki/Wachtwoord>).

Beveiligde verbindingen

Alle verbindingen met Muute zijn beveiligd met een SSL certificaat. Dit kunt u zien aan het slotje in uw browser. Met een SSL verbinding worden (persoons)gegevens beveiligd verzonden en ontvangen over internet.

Medewerkers

Alle medewerkers (ook externe inhuur) van TLC ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. Daarnaast is elke nieuwe medewerker tijdens de inwerkperiode opgeleid om te handelen naar het actuele informatiebeveiligings- en privacybeleid. Toegang tot de dataverwerkende systemen is gelimiteerd tot de medewerkers die uit hoofde van hun functie, toegang nodig hebben. Hierbij hanteren wij een 'Niet, tenzij'-beleid.

Logging

Muute heeft een logging systeem op de servers en zal deze logging verder uitbreiden waar mogelijk. De toegang tot deze logging is strikt toebedeeld aan onze technisch beheerders en support medewerkers. Met deze logging kunnen we eventuele problemen achterhalen en oplossen.

Responsible Disclosure

In het responsible disclosure beleid voor Muute worden gebruikers die een kwetsbaarheid ontdekken verzocht om deze op verantwoorde wijze te melden, zodat TLC er zo snel mogelijk mee aan de slag kan gaan. Op die manier wordt er een bijdrage geleverd aan de continue online veiligheid van Muute en het beheersen van de kwetsbaarheid van ICT-systemen.

Locatie van verwerking

De gegevens in Muute, inclusief de support functie, worden uitsluitend binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte verwerkt. Voor deze landen geldt de Europese privacy richtlijn en biedt zekerheid over een passend beschermingsniveau van uw gegevens. Meer informatie hierover is te vinden in de Verwerkersovereenkomst en dan met name in Bijlage 1: Privacybijsluiters.

Cookies en voorkeuren

Al onze websites maken gebruik van noodzakelijke, functionele en analytische cookies. Er worden voorkeuren onthouden zoals schermresolutie, taal en type browser. De websites houden ook anonieme loggegevens bij die het mogelijk maken om fouten op te sporen, de website te verbeteren en om het verkeer binnen de websites te analyseren.

Voorts maken wij voor onze websites onderscheid in:

1. www.muute.com en alle websites die hiermee beginnen: dit is onze marketing website, waarop tevens marketing gerelateerde cookies worden gebruikt, wanneer dit type cookies worden geaccepteerd door de gebruiker;
2. <https://app.muute.com/auth> en alle websites die volgen op login: dit betreft de portal van het Muute platform. Binnen de website maken we onderscheid in:
 - a. Inlogscherf: geen additionele cookies;
 - b. Docent na inlog: op deze website worden tevens marketing gerelateerde cookies gebruikt, wanneer dit type cookies worden geaccepteerd door de gebruiker, bijvoorbeeld ter ondersteuning van de chat-tool voor het contact leggen met support;

Uitoefenen van uw privacyrechten (AVG/GDPR)

Gebruikers die hun privacyrechten onder de AVG/GDPR willen uitoefenen – waaronder het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar – kunnen hiervoor gebruikmaken van het daarvoor bestemde formulier. Op de webpagina www.muute.com/gdpr vindt u een overzicht van deze rechten en kunt u het aanvraagformulier invullen. Na ontvangst van een correcte en volledige aanvraag zullen wij deze conform de wettelijke termijnen en vereisten behandelen.

Akkoord

Door gebruik te maken van onze diensten, wordt akkoord gegeven met dit privacybeleid en met het feit dat TLC de genoemde persoonsgegevens verzamelt en gebruikt.

The English translation follows the original Dutch text. In case any discrepancies or ambiguities arise between the Dutch and the English text, the Dutch text shall prevail over the English text.

Privacy Policy of The Teach & Learn Company B.V. regarding Muute

Introduction

We consider it important to handle personal data with the utmost care and to provide clear information on the way in which we process personal data when our service called "Muute" is used. This privacy policy contains the key information about our use of personal data, including the personal data of our customers, educational institutions and the students and teachers at the educational institution if Muute is used.

The privacy policy is subject to change. The latest and most recent privacy policy is published on our website. This privacy policy was last amended on 5 December 2025.

Information security and privacy policy

Muute is developed by and is owned by The Teach & Learn Company B.V. (hereinafter referred to as "TLC").

TLC is aware of its responsibility and duty of care with regard to its provision of services using Muute. TLC has an up-to-date information security and privacy policy and continuously takes appropriate technical and organisational measures. These measures are aimed at continuously safeguarding the Availability, Integrity and Confidentiality (AIC) of the information processed within Muute. This also means that TLC and its suppliers and service providers treat the data received from Muute confidential. These data may not be used for purposes other than the services provided for the benefit of, or related to, TLC. Below we explain how we deal with this in practice.

Legislation: General Data Protection Regulation

The General Data Protection Regulation (GDPR) is a European regulation that standardises the rules on the processing of personal data by companies and government authorities in the European Union. Its purpose is to guarantee the protection of personal data within the European Union and to guarantee the free movement of data within the internal market. The GDPR recognises the roles of Controller (= the educational institution) and Processor (= TLC).

Controller data

In Muute, data are processed on the instructions of (an employee of) the Controller (= educational institution). These data may contain personal data. Muute works, among other things, with the email addresses of students. TLC will never use students' email addresses to send students commercial messages. Students' email addresses are used only for the proper functioning of Muute and, where necessary, technical support for Muute.

If you have questions about, or wish to exercise, your rights under the GDPR, such as the right of access, you can contact the Data Protection Officer (DPO) of the educational institution.

Purposes and legal basis of processing

Educational institutions determine the purposes of processing themselves, and these purposes are agreed in the Processing Agreement with TLC. The Processing Agreement has been drawn up on the basis of the Education Digital Resources and Privacy Covenant (in Dutch: *Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy*). For more information, see <https://www.privacyconvenant.nl/>.

Educational institutions process various personal data in order to perform their statutory task, namely organising and providing education.

Translation of the GDPR into practice: Education Digital Resources and Privacy Covenant

TLC endorses and is a co-signatory to the Education Digital Resources and Privacy Covenant (in Dutch: Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy; hereafter the Covenant). For more information, see www.privacycovenant.nl. This Covenant translates the GDPR into educational practice. It contains agreements on handling personal data when using digital learning resources and tests. Thanks to the Covenant, educational institutions and providers know what they may expect from one another, the agreements are workable in practice and everyone has the same common interpretation of these agreements.

The starting point for the agreements is that the educational institution is in control. The educational institution is responsible for the careful handling of students' personal data and communication with parents. This also includes making proper agreements with providers. An educational institution is not alone in this. The parties to the Covenant have a common and shared concern to enable the educational institution to fulfil this responsibility.

The PO-Raad, VO-raad and MBO Raad signed the Covenant on behalf of all affiliated school boards. Providers sign the Covenant individually and apply the agreements in their processing agreements with educational institutions. The PO-Raad, VO-raad and MBO Raad, together with the sector organisations, will inform educational institutions about what they can expect and will support them in this.

Processing Agreement

As part of the Covenant, a model Processing Agreement has been drawn up, which translates the agreements in the Covenant into the use of the digital educational resource in practice. TLC always strives to enter into a Processing Agreement with the educational institution in accordance with this model. TLC has a Processing Agreement available for every educational institution that wishes to work with Muute. This Processing Agreement must be signed by the person authorised within the educational institution. When (a teacher of) an educational institution that does not yet use Muute registers, a Processing Agreement will be sent within 4 weeks.

Security of Personal Data

TLC classifies the confidentiality of all (personal) data of educational institutions as confidential and, from that standpoint, takes measures to safeguard a "medium" security level. These measures relate to access to Muute, connections with Muute, the organisation within TLC and management at the location where the systems are located. More information about this can be found in the Processing Agreement, in particular in Appendix 2: Security Appendix.

Access to Muute

Using a personal username and password, or an SSO provider, each user obtains access to the information within Muute to which he or she is authorised based on the user's role, for example as a student, teacher, coordinator or school administrator. It is important not to share this information with others or to use it to log in to third-party applications. Links with a Single Sign-On environment are also possible.

Password policy

The password policy is the responsibility of the institution that purchases Muute. Our advice to users is never to use the Muute password anywhere else. Never write the password down. When choosing a new password, make sure it is a strong password (<https://en.wikipedia.org/wiki/Password>).

Secure connections

All connections with Muute are secured with an SSL certificate. You can see this from the padlock in your browser. With an SSL connection, (personal) data are securely sent and received over the internet.

Employees

All employees, including external hires, of TLC sign a confidentiality statement. In addition, each new employee is trained during the onboarding period to act in accordance with the current information security and privacy policy. Access to data-processing systems is limited to employees who need access by virtue of their role. In this respect, we apply a "No, unless" policy.

Logging

Muute has a logging system on the servers and will further expand this logging wherever possible. Access to this logging is strictly assigned to our technical administrators and support staff. This logging enables us to identify and resolve any problems.

Responsible Disclosure

In the responsible disclosure policy for Muute, users who discover a vulnerability are requested to report it responsibly, so that TLC can take action as quickly as possible. In this way, a contribution is made to the continuous online security of Muute and the management of ICT system vulnerabilities.

Location of processing

The data in Muute, including the support function, are processed exclusively within the boundaries of the European Economic Area. The European privacy directive applies to these countries and provides assurance of an appropriate level of protection for your data. More information about this can be found in the Processing Agreement, in particular in Appendix 1: Privacy Appendix.

Cookies and preferences

All our websites use necessary, functional and analytical cookies. Preferences such as screen resolution, language and browser type are remembered. The websites also keep anonymous log data that make it possible to detect errors, improve the website and analyse traffic within the websites.

Furthermore, we distinguish between the following for our websites:

1. www.muute.com and all websites beginning with this: this is our marketing website, on which marketing-related cookies are also used when this type of cookie is accepted by the user;
2. <https://app.muute.com/auth> and all websites that follow after login: this concerns the portal of the Muute platform. Within the website, we distinguish between:
 - a. Login screen: no additional cookies;
 - b. Teacher after login: marketing-related cookies are also used on this website when this type of cookie is accepted by the user, for example to support the chat tool for contacting support;

Exercising your privacy rights (GDPR)

Users who wish to exercise their privacy rights under the GDPR, including the right of access, rectification, erasure, restriction of processing, data portability or objection, can use the form intended for this purpose. The web page www.muute.com/gdpr provides an overview of these rights and allows you to complete the application form. After receipt of a correct and complete request, we will handle it in accordance with the statutory time limits and requirements.

Agreement

By using our services, you agree to this privacy policy and to the fact that TLC collects and uses the personal data referred to.