

Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Kwaliteitsbieb, een handelsnaam van Het Onderwijsbureau BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60902906, (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) laat uitvoeren door een partij die zij daartoe inschakelt (hierna: Verwerker) op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst (hierna: de Hoofdovereenkomst).

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke, het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke en bijbehorende online diensten, beheer van de boekhouding en financiële administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, het aanbieden en beheren van het online Customer Relationship Management-pakket van Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verwerkingsverantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, het verrichten van Public Relations- en marketingactiviteiten voor Verwerkingsverantwoordelijke, het verzenden van nieuwsbrieven in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de klantenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.

- 2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst.
- 2.3. De verplichtingen van Verwerker die uit deze verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en een eventueel benodigde voorafgaande raadpleging bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 2.6. Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden. De servers waarop de persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt, bevinden zich in Nederland. Verwerker maakt gebruik van datacenters die gecertificeerd zijn volgens ISO 27001 en voldoen aan de eisen voor gegevensbescherming binnen de EU.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-informatie ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.
- 4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind) verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen. Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.
- 5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.
- 5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6. Beveiliging

- 6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2. Verwerker heeft in ieder geval de maatregelen genomen zoals beschreven in het beveiligingsprotocol Verwerking van Persoonsgegevens.
- 6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Verwerker zal steeds op verzoek een overzicht van de beveiligingsmaatregelen verstrekken.

Artikel 7. Meldplicht

- 7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingsincident en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingsincident en/of het datalek.
- 7.2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

- 7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie;
 - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek zelf afhandelen, zonder verplicht te zijn Verwerkingsverantwoordelijke van de afhandeling op de hoogte te stellen.

Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10. Audit

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te voeren ter controle van naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 10.2. Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

- 10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
- 10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ten aanzien van aansprakelijkheid de bepaling uit de Hoofdovereenkomst geldt.

Artikel 12. Duur en beëindiging

- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.
- 12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker - naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke - alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.
- 12.4. Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerker. Verwerker mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

Artikel 13. Overige bepalingen

- 13.1. Deze Verwerkersovereenkomst verwoordt de enige geldende afspraken tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker betreffende de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker en vervangt alle voorgaande bewerkingsovereenkomsten en andere schriftelijke dan wel mondelinge afspraken en correspondentie over dat onderwerp.
- 13.2. Ingeval van strijdigheid van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst met de Algemene Voorwaarden van Kwaliteitsbieb, prevaleert deze Verwerkersovereenkomst.
- 13.3. Mededelingen betrekking hebbend op deze Verwerkersovereenkomst dienen schriftelijk te worden gedaan.

- 13.4. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan met het doel te voldoen aan de vereisten gesteld door de AVG aan de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkings-verantwoordelijke. Indien de wettelijke vereisten vergen dat deze Verwerkersovereenkomst wordt gewijzigd, mag elke Partij een wijzigingsvoorstel doen, waarna de Partijen in goed vertrouwen onderhandelingen zullen aangaan om overeenstemming te bereiken, om de voortdurende naleving van de toepasselijke wetgeving te verzekeren.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 14.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerkingsverantwoordelijke gevestigd is.

Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Categorieën betrokkenen en persoonsgegevens van verschillende doeleinden

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens van de genoemde categorieën betrokkenen verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

Cloudopslag van gegevens

Klanten

- Bezoekgedrag;
- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Personeel

- E-mailadres;
- Naam.

Websitebezoekers

- Bezoekgedrag.

Mogelijke klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Nieuwsbrieven versturen

Klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens.

Mogelijke klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens.

Klanten- en/of leden administratie

Klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens.

Afhandelen van bestellingen/betalingen voor producten/diensten van Verantwoordelijke

Klanten

- E-mailadres;
- Financiële gegevens;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Customer Relationship Management (CRM)

Klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Klantenservice of Callcenter

Klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Mogelijke klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Boekhouding (financiële administratie)

Klanten

- E-mailadres;
- Financiële gegevens;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

PR of Marketing

Klanten

- E-mailadres;
- Financiële gegevens;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Websitebezoekers

- Bezoekgedrag.

Mogelijke klanten

- E-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Telefoonnummer.

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

Bijlage 2: Ingeschakelde Subverwerkers

In het kader van de uitvoering van de verwerkersovereenkomst maakt Verwerker gebruik van de volgende subverwerkers. Deze partijen verwerken persoonsgegevens namens Verwerker ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke. Voor elk van deze partijen is een afzonderlijke verwerkersovereenkomst gesloten, conform artikel 28 van de AVG.

Naam subverwerker	Doel van verwerking	Locatie gegevensverwerking	Beveiligingsmaatregelen
ActiveCampaign	Verzenden van geautomatiseerde e-mails aan gebruikers/klanten van Kwaliteitsbieb	Verenigde Staten (met SCC)	Encryptie in transit en rust, toegangscontrole, ISO 27001-certificering
Webics B.V.	Hosting, technische ontwikkeling en onderhoud van het Kwaliteitsbieb-platform	Nederland	Fysieke en digitale toegangscontrole, back-upprocedures, anti-malware, geheimhouding personeel
Menno Ouweneel Consultancy	Functioneel beheer, klantondersteuning en doorvoeren van aanpassingen in beheeromgeving	Nederland	Beveiligde toegang op gebruikersniveau, geheimhoudingsovereenkomst

Verwerker ziet erop toe dat alle subverwerkers voldoen aan de vereisten van de AVG en passende verwerkersovereenkomsten zijn afgesloten.

Bijlage 3: Beveiligingsmaatregelen

1. Toegangscontrole tot datacenters

Datacenters zijn voorzien van 24/7 beveiliging, cameratoezicht en fysieke toegangscontrole. Alleen geautoriseerd personeel heeft toegang, op basis van identificatie en registratie. Bezoekers worden vooraf geregistreerd en altijd begeleid tijdens hun aanwezigheid.

2. Toegangscontrole tot systemen

Digitale toegangscontrole is ingericht op basis van functie, met unieke gebruikersaccounts (geen gedeelde accounts).

Toegang tot systemen die persoonsgegevens verwerken is beperkt tot noodzakelijke medewerkers. Root- en beheertoegang is beperkt en beveiligd via firewalls, IP-restricties en versleutelde verbindingen.

3. Personeelsbeleid

Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend als onderdeel van het arbeidscontract.

Medewerkers worden regelmatig getraind in gegevensbescherming en beveiligingsbewustzijn. Bij uitdiensttreding of langdurige inactiviteit worden toegangsrechten direct ingetrokken.

4. Beschikbaarheid en malwarebescherming

Alle werkstations zijn uitgerust met up-to-date anti-malware software.

Indien malware wordt gedetecteerd, worden direct stappen ondernomen om schade te voorkomen.

5. Back-up en herstel

Dagelijkse versleutelde back-ups worden bewaard op een aparte, beveiligde offsite locatie.

Voor elke dag van de week is een volledige back-up beschikbaar.

Back-ups worden wekelijks overschreven volgens een vast beleid.

Deze maatregelen zijn gebaseerd op standaarden die aansluiten bij ISO 27001-principes. Hoewel deze aanpak tot een hoog beveiligingsniveau leidt, biedt het geen absolute garantie tegen datalekken of incidenten.