

Verwerkersovereenkomst

Bijlage M1 Verwerkersovereenkomst perceel 1 KCC Slachtofferhulp Nederland

De ondergetekenden:

1. De Stichting **Slachtofferhulp Nederland**, statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3527 WB) Utrecht aan het adres Moeder Teresalaan 100, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 40534401, hierna te noemen: “**Verantwoordelijke**”, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar statutair bestuurder mr. R.H.M. Jansen MPA;
2. De Vennootschap Onder Firma/Besloten Vennootschap/eenmanszaak **[naam VOF/BV/eenmanszaak]**, gevestigd en kantoorhoudende te ([postcode]) [plaats] aan het adres [adres], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer], hierna te noemen: “**Verwerker**”, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [vennoten/bestuurders] **[naam/namen]**;

Partijen 1 en 2 hierna gezamenlijk ook te noemen “**Partijen**” en ieder afzonderlijk “**Partij**”;

Nemen het volgende in aanmerking:

- a. Partijen zijn de in artikel 1 lid 5 gedefinieerde Overeenkomst aangegaan, op grond waarvan Verwerker diensten zal gaan verrichten;
- b. Het verlenen van de in de Overeenkomst omschreven Diensten door Verwerker, leidt ertoe dat Verwerker voor Verantwoordelijke persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie van Verantwoordelijke zal gaan verwerken;
- c. Partijen hebben overeenstemming bereikt omtrent de wijze waarop de verwerking van de Persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie van Verantwoordelijke dient plaats te vinden en wensen hun afspraken vast te leggen in de onderhavige overeenkomst, inclusief bijlagen (“**Verwerkersovereenkomst**”). Deze Verwerkersovereenkomst wordt aangemerkt als een verwerkersovereenkomst in de zin van de Wetgeving.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Begrippen

De hierna en hiervoor in deze Verwerkersovereenkomst vermelde en gebruikte, met een hoofdletter geschreven, begrippen, hebben de volgende betekenis:

1. **Betrokkene**: de geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
2. **Datalek**: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de aanzienlijke kans op de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot Persoonsgegevens.

3. **Diensten:** alle werkzaamheden die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst worden verricht.
4. **Doel:** het uitvoeren van de Overeenkomst en het verlenen van Diensten door Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke, zoals nader omschreven in Bijlage A. Verantwoordelijke heeft het recht om de doelen aan te passen dan wel uit te breiden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst;
5. **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht tot de levering van een Klantcontactcentrum met referentie SHN2214 tussen Stichting Slachtofferhulp Nederland en de Verwerker ([]) van [datum], op basis waarvan Verwerker (mede) aan Verantwoordelijke Diensten verleent.
6. **Persoonsgegevens:** alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de Betrokkene), waaronder tevens worden begrepen de bijzondere persoonsgegevens en de persoonsgegevens betreffende strafbare feiten in de zin van de Wetgeving; als identificeerbare natuurlijke persoon wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
7. **Verwerkersovereenkomst:** deze onderhavige Verwerkersovereenkomst met inbegrip van de bijbehorende bijlagen, waarin onder meer zijn vastgelegd het onderwerp, de duur, de aard, het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens, de categorieën Betrokkenen, de rechten en verplichtingen van de Verantwoordelijke.
8. **Verwerking:** elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedures, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, aligneren of combineren, afschermen, wissen, of vernietigen van gegevens.
9. **Wetgeving:** alle huidige en toekomstige Europese en nationale wet- en regelgeving en gedragscodes ter zake de bescherming van Persoonsgegevens van natuurlijke personen, waaronder (maar daartoe niet beperkt) vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

2. Toepasselijkheid

1. Deze Verwerkersovereenkomst is slechts van toepassing, voor zover het de Verwerking van Persoonsgegevens betreft, waarvoor Verwerker als “verwerker” in de zin van de Wetgeving dient te worden aangemerkt. Het begrip “Diensten” is ook op die wijze gedefinieerd in artikel 1 van deze Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst is dus enkel van toepassing voor zover het de Diensten betreft. De Diensten zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
2. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. Indien en voor zover het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst in strijd is met de Overeenkomst prevaleert het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst.
3. De Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vindt uitsluitend plaats voor het verlenen van de overeengekomen Diensten van Verwerker aan Verantwoordelijke op grond van de Overeenkomst, derhalve worden Persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verwerkt (“Doel”)
4. Op alle Verwerkingen met Persoonsgegevens die Verwerker voor Verantwoordelijke uitvoert (al dan niet op basis van de Overeenkomst) - en die verband houden met de Diensten - zijn de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst van toepassing.

3. Verplichtingen Verwerker

1. Verwerker Verwerkt in opdracht van Verantwoordelijke de in Bijlage A beschreven Persoonsgegevens.

2. Verwerker verplicht zich (i) alle redelijke instructies van Verantwoordelijke in het kader van de Verwerking van de Persoonsgegevens op te volgen, (ii) de Persoonsgegevens nimmer aan een derde te verstrekken, dan wel een derde toegang te verlenen tot de Persoonsgegevens, zonder dat Verwerker hiervoor de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gekregen van Verantwoordelijke, (iii) de Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken ten behoeve van Verantwoordelijke in het kader van het Doel en de Persoonsgegevens voor geen enkel ander doel te gebruiken of aan te wenden, (iv) bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de Verwerking van de Persoonsgegevens zich te houden aan de Wetgeving en (v) op kosten van Verwerker op eerste verzoek van Verantwoordelijke aan Verantwoordelijke toegang te geven tot de Persoonsgegevens dan wel de Persoonsgegevens aan Verantwoordelijke ter beschikking te stellen op een duurzame gegevensdrager, op de wijze en in het format dat Verantwoordelijke wenst.
3. Verwerker heeft geen zeggenschap over het Doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Verwerker neemt geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens en de duur van de opslag van de Persoonsgegevens, behalve indien dat uitdrukkelijk is overeengekomen tussen Partijen. De zeggenschap over de Persoonsgegevens komt nimmer bij de Verwerker te berusten.
4. Verwerker verschaft enkel toegang tot de Persoonsgegevens aan haar werknemers indien en voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van de Diensten op grond van de Overeenkomst. Alle verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degene die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers en opdrachtnemers van Verwerker, in de ruimste zin van het woord.
5. Het is Verwerker verboden derden (sub-verwerkers) in te schakelen bij de Verwerking van Persoonsgegevens, tenzij de Verantwoordelijke daar voorafgaand specifieke schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Indien de Verantwoordelijke de hiervoor bedoelde toestemming aan Verwerker heeft gegeven, zorgt Verwerker ervoor dat de sub-verwerker pas aanvangt met de Verwerking van de Persoonsgegevens, nadat Verwerker met de sub-verwerker een onvoorwaardelijke sub-verwerkersovereenkomst heeft gesloten, in welke overeenkomst alle verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst worden overgenomen. Verantwoordelijke heeft Verwerker bij het aangaan van deze Verwerkersovereenkomst toestemming gegeven voor het inschakelen van de sub-verwerkers zoals opgenomen in [Bijlage B](#). Verwerker garandeert dat met deze sub-verwerkers een onvoorwaardelijke sub-verwerkersovereenkomst wordt gesloten, in welke overeenkomst alle verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst worden opgenomen.
6. Verwerker zal op eerste verzoek van Verantwoordelijke opgeslagen Persoonsgegevens verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen. Verwerker zal aan dit verzoek voldoen binnen zodanige termijn dat Verantwoordelijke niet in overtreding is van het bepaalde in de Wetgeving, doch in elk geval binnen 14 dagen nadat het verzoek door Verantwoordelijke is gedaan.
7. Verwerker zal op eerste verzoek van Verantwoordelijke Persoonsgegevens, waaronder Persoonsgegevens betreffende één of meerdere Betrokkene(n), in een (1) gestructureerde (zodat de Persoonsgegevens los van elkaar te verwerken zijn), (2) gangbare (zodat het technisch formaat bekend is bij de markt) en (3) machinaal leesbare vorm (zodat het overnemen van Persoonsgegevens zonder menselijke tussenkomst mogelijk is) aan Verantwoordelijk te verstrekken, waarbij Verwerker ervoor zorgt dat de Persoonsgegevens op zodanige wijze en binnen zodanige termijn ter beschikking van de Verantwoordelijke komen, dat de betreffende Betrokkene(n) niet wordt/worden gehinderd bij het uitoefenen van het recht op dataportabiliteit als bedoeld in artikel 20 van de AVG.
8. Verwerker zal de Verantwoordelijke in kennis stellen, indien instructies van de Verantwoordelijke naar zijn mening een inbreuk opleveren op de Wetgeving. Voorgaande kennisgeving zal door de Verwerker onverwijld na ontdekking daarvan aan Verantwoordelijke worden gedaan.
9. Indien (en zodra) Verwerker daartoe op basis van de Wetgeving verplicht is, zal Verwerker een functionaris gegevensbescherming binnen zijn organisatie aanwijzen. Daarnaast zal Verwerker een schriftelijk of elektronisch register bijhouden van alle categorieën verwerkingsactiviteiten die zij ten

behoefte van Verantwoordelijke verricht, indien en voor zover de Wetgeving Verwerker daartoe verplicht.

10. Verantwoordelijke is – net als Verwerker - verplicht bij de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst de Wetgeving na te leven.

4. Beveiliging

1. Verwerker zal alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking (“**Maatregelen**”). Deze Maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico’s die Verwerking en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens met zich brengen en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico’s voor rechten en vrijheden van personen. De Maatregelen zullen voldoen aan een daartoe passende norm, vergelijkbaar met normen zoals ISO 27001-norm, de ISO 27002-norm, ISAE 3402 type 2 of Cobit5-norm. Verwerker garandeert dat zij in ieder geval de technische en organisatorische Maatregelen heeft getroffen die opgenomen zijn in Bijlage C. De lijst in Bijlage C betreft een minimumlijst. Verantwoordelijke heeft te allen tijde het recht aanvullende maatregelen op te leggen.
2. Verwerker verplicht zich aan te tonen dat de Maatregelen voldoen aan normen op het gebied van informatiebeveiliging, zoals opgenomen in dit artikel en Bijlage C. Verwerker kan aan de hand van geldige certificering of een gelijkwaardig bewijsmiddel aantonen dat hij hieraan voldoet. Bij overlegging van een geldige certificering zal eveneens een document/verklaring worden overgelegd waaruit de scope van de certificering blijkt. Het geldige certificaat of een gelijkwaardig bewijsmiddel dient als Bijlage D aan deze Verwerkersovereenkomst worden gevoegd.
3. Indien Verwerker nalaat passende technische en organisatorische maatregelen in de zin van dit artikel te nemen en Verwerker de betreffende maatregelen niet alsnog binnen een door Verantwoordelijke gestelde termijn van minimaal een kalendermaand neemt, dan is Verantwoordelijke gerechtigd die maatregelen op kosten van Verwerker te laten uitvoeren. Verantwoordelijke zal dergelijke maatregelen en kosten altijd eerst voorleggen aan Verwerker.
4. Verwerker garandeert dat de Persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte worden Verwerkt.

5. Datalekken

1. Verwerker is verplicht Verantwoordelijke terstond te informeren (doch uiterlijk binnen 12 uur) over een inbreuk op de Maatregelen, beveiligingsincidenten en Datalekken (“**Inbreuk**”), zodra Verwerker kennis heeft genomen van een Inbreuk. De hiervoor bedoelde kennisgeving dient zowel schriftelijk per e-mail te geschieden op privacy@slachtofferhulp.nl als telefonisch op 065166495, hoofd Informatievoorziening.
2. De in artikel 5.1 vermelde kennisgeving aan Verantwoordelijke omvat in ieder geval (i) de aard en de omvang van de Inbreuk (en de getroffen Persoonsgegevens) (ii) de oorzaak van de Inbreuk en (iii) de door Verwerker genomen maatregelen om de Inbreuk te (doen) beëindigen dan wel de negatieve gevolgen van de Inbreuk te beperken.
3. Naast het doen van de in artikel 5.1 bedoelde kennisgeving aan Verantwoordelijke, is Verwerker verplicht alle redelijkerwijs benodigde maatregelen te treffen om deze en verdere Inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken, één en ander onverminderd de verplichting van Verwerker om de eventueel door Verantwoordelijke daardoor geleden schade te vergoeden.
4. Verwerker zal in geval van een Inbreuk alle redelijke instructies van Verantwoordelijke dienaangaande opvolgen, zal Verantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rond de Inbreuk en zal alle bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van artikel 32 tot en

met 36 AVG. Verwerker zal Verantwoordelijke in geval van een Inbreuk alle medewerking verlenen teneinde Verantwoordelijke in staat te stellen de Betrokkenen adequaat te informeren.

5. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat een Inbreuk wordt aangemerkt als een voldoende zwaarwegende reden voor Verantwoordelijke om de Overeenkomst en eventuele andere tussen partijen gesloten overeenkomsten op te zeggen of te ontbinden, zonder dat Verantwoordelijke gehouden kan worden tot enige vorm van schadevergoeding aan Verwerker.
6. Verantwoordelijke kan verplicht zijn een Inbreuk te melden aan een toezichthouder/autoriteit. Een dergelijke melding zal nimmer als een tekortkoming van deze Verwerkersovereenkomst, van de Overeenkomst of als een onrechtmatige daad worden beschouwd en Verantwoordelijke zal ook nimmer aansprakelijk zijn voor schade (indien daarvan sprake is) die daaruit voortvloeit voor Verwerker.

6. Controle

1. Verwerker handelt alle verzoeken van Verantwoordelijke tot inlichtingen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens en de Maatregelen vlot en behoorlijk af.
2. Verwerker verleent Verantwoordelijke toestemming om de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker te controleren of te laten controleren door een onafhankelijke en deskundige auditor. De kosten van een dergelijke controle worden door Verantwoordelijke gedragen, tenzij uit de controle blijkt dat de Verwerker is tekortgeschoten in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst, de Overeenkomst of de wettelijke verplichtingen, in welk geval de kosten van de controle door de Verwerker worden gedragen.
3. Indien Verantwoordelijke besluit om een controle uit te (laten) voeren bij Verwerker, verleent Verwerker hieraan alle medewerking, waaronder in ieder geval wordt begrepen het verlenen van toegang tot de locaties waar de Persoonsgegevens worden Verwerkt aan de Verantwoordelijke of de door Verantwoordelijke ingeschakelde auditor. Deze medewerking houdt ook in de verstrekking van de vereiste documentatie en inlichtingen met betrekking tot de Maatregelen en Verwerking van Persoonsgegevens.
4. Verwerker zorgt ervoor dat zij jaarlijks, uiterlijk in december van dat jaar, aan Verantwoordelijke rapporteert over de beveiliging en de naleving van de Maatregelen. De rapportage omvat in ieder geval:
 - Het resultaat van de controle van de logbestanden en indicaties van onrechtmatige toegang of onrechtmatig gebruik.
 - Technische kwetsbaarheden in de gebruikte informatiesystemen waarin de Persoonsgegevens worden verwerkt.
 - De werknemers die toegang hebben (gehad) tot de Persoonsgegevens en de verwerkingen die zij hebben uitgevoerd.
 - Wijzigingen in de door Verwerker getroffen Maatregelen, inclusief de aanleiding daarvan.

7. Geheimhouding

1. Op alle Persoonsgegevens die Verwerker van Verantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt, en op alle informatie waarover Verwerker beschikking krijgt en waarvan Verwerker het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, rust een geheimhoudingsplicht jegens (een) derde(n). Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover enig wettelijk voorschrift of een opdracht van een daartoe wettelijk bevoegde instantie Verwerker tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Verwerker zal haar werknemers, ingehuurd personeel, andere door hem/haar ingeschakelde derden of adviseurs de vertrouwelijke informatie uitsluitend ter inzage geven, verstrekken, ter beschikking stellen of anderszins kenbaar maken, voor zover dit strikt noodzakelijk is in het kader van de Overeenkomst en

uitsluitend indien aan de betreffende werknemers, ingehuurd personeel, andere door hem/haar ingeschakelde derden of adviseurs een geheimhoudingsverplichting is opgelegd.

8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Verwerker is aansprakelijk voor alle schade, verliezen, kosten en onkosten die Verantwoordelijke of derde partijen (waaronder Betrokkenen) lijden, kunnen lijden en maken als gevolg van of in verband met het tekortschieten in de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker, ongeacht of die schade is veroorzaakt door Verwerker, diens personeel of een andere (rechts)persoon of zaak waarvoor Verwerker rechtens aansprakelijk is. Onder schade, verliezen, kosten en onkosten als bedoeld in dit artikel worden ook begrepen boetes opgelegd door toezichthoudende instanties, schadevergoeding die Verantwoordelijke aan Betrokkenen door de Inbreuk verschuldigd is en kosten gemaakt om betrokkenen en toezichthouders in kennis te stellen van de Inbreuk.
2. Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke volledig voor alle aanspraken ter zake van schade, verliezen, kosten en onkosten van derde partijen (waaronder Betrokkenen) die voortkomen uit of verband houden met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker of met een werkelijke of vermeende schending van de Wetgeving.
3. In aanvulling op hetgeen is opgenomen in artikel 8.1 en 8.2 komen Partijen overeen dat de aansprakelijkheid van Verwerker voor schade, niet zijnde persoons- en/of zaakschade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend Euro) per gebeurtenis met een maximum aansprakelijkheid van € 1.000.000,00 (zegge: één miljoen Euro) per jaar ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen.
4. De aansprakelijkheidsbeperking als genoemd in artikel 8.3 geldt niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.
5. Wanneer er sprake is van een Inbreuk staat daarmee de tekortkoming van de Verwerker vast, tenzij de Verwerker aantoont dat deze Inbreuk niet veroorzaakt werd door een tekortkoming van de Verwerker. Indien Verantwoordelijke aan moet tonen dat en in hoeverre er sprake is van een tekortkoming van Verwerker, zal Verwerker alle medewerking verlenen aan een onderzoek door of namens de Verantwoordelijke en zal de Verantwoordelijke, of de door Verantwoordelijke ingeschakelde derde, toegang verlenen tot alle systemen en locaties waartoe Verantwoordelijke of deze derde in het kader verzoekt.
6. Eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen die Partijen zijn overeengekomen, in de Overeenkomst of aanverwante documenten, gelden niet voor schade, verliezen, kosten en onkosten die Verantwoordelijke of derde partijen (waaronder Betrokkenen) lijden, kunnen lijden en maken als bedoeld in dit artikel.

9. Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst vangt aan op het moment dat de Overeenkomst tussen Partijen is gesloten en eindigt wanneer de Overeenkomst eindigt, dan wel, indien dat op een later moment is, wanneer alle Verwerkingen door Verwerker definitief zijn beëindigd.
2. Deze Verwerkersovereenkomst kan door Verwerker tussentijds niet worden opgezegd.
3. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst eveneens.
4. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na het einde van de Verwerkersovereenkomst bestaan. Tot voornoemde bepalingen behoren onder andere de bepalingen ten aanzien van Datalekken, geheimhouding, gevolgen van beëindiging, boete, aansprakelijkheid en vrijwaring, toepasselijk recht en bevoegde rechter.
5. Verantwoordelijke is gerechtigd de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst op te zeggen, dan wel te ontbinden en/of de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en deze

Verwerkersovereenkomst op te schorten, (zulks naar keuze van de Verantwoordelijke) nadat Verantwoordelijke Verwerker schriftelijk in verzuim heeft gesteld en Verwerker alsnog niet, niet tijdig en/of niet correct nakomt, zonder dat Verantwoordelijke gehouden is tot enige vorm van schadevergoeding.

10. Gevolgen beëindiging

1. Indien deze Verwerkersovereenkomst eindigt, op welke grond of wijze dan ook, zal Verwerker, indien en voor zover Verwerker persoonsgegevens van Verantwoordelijke heeft opgeslagen, op eigen kosten en uit eigen beweging onverwijld (i) aan Verantwoordelijke alle Persoonsgegevens ter beschikking stellen op de wijze en in een format zoals Verantwoordelijke dat wenst, dan wel alle of een door Verantwoordelijke bepaald gedeelte van de Persoonsgegevens aan een opvolgend dienstverlener ter beschikking stellen, (ii) per direct de Verwerking van de Persoonsgegevens staken, (iii) alle documenten en informatiedragers, met inbegrip van kopieën en back-ups daarvan, waarin de Persoonsgegevens zijn vastgelegd aan Verantwoordelijke ter beschikking stellen, ongeacht of de inhoud van die informatiedragers door Verwerker, door Verantwoordelijke of door een derde is vervaardigd. Verantwoordelijk kan nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging van de Persoonsgegevens.
2. Indien en voor zover Verwerker persoonsgegevens van Verantwoordelijke heeft opgeslagen zal Verwerker bij het uitvoeren van hetgeen in het vorige lid is beschreven, in het kader van het recht op dataportabiliteit van Betrokkenen, waarborgen dat de Persoonsgegevens ter beschikking worden gesteld in een (1) gestructureerde (zodat de Persoonsgegevens los van elkaar te verwerken zijn), (2) gangbare (zodat het technisch formaat bekend is bij de markt) en (3) machinaal leesbare vorm (zodat het overnemen van Persoonsgegevens zonder menselijke tussenkomst mogelijk is).
3. Nadat Verwerker zorg heeft gedragen voor hetgeen in artikel 10.1 is bepaald, zal Verwerker op eigen kosten en uit eigen beweging onverwijld:
 - a. alle Persoonsgegevens die elektronisch zijn opgeslagen permanent van de gegevensdrager verwijderen, of voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdrager vernietigen;
 - b. alle back-ups van alle Persoonsgegevens die elektronisch zijn opgeslagen verwijderen of een verwijderingsregister bijhouden van de te verwijderen Persoonsgegevens indien een back-up wordt hersteld.
4. Verwerker zal op verzoek van Verantwoordelijke per omgaande schriftelijk bevestigen en aantonen aan Verantwoordelijke dat Verwerker aan alle verplichtingen uit hoofde van dit artikel heeft voldaan.

11. Boete

1. Bij iedere overtreding van een verplichting uit hoofde van artikel 3, 4, 5, 7 en/of 10 van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker, is Verwerker een direct opeisbare, en niet voor verrekening vatbare, boete verschuldigd aan Verantwoordelijke van € 10.000 (zegge: tienduizend Euro) per overtreding, alsmede van € 1.000 (zegge: duizend Euro) per dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt met een maximum van € 20.000 (zegge: twintigduizend Euro), zulks ongeacht het recht van Verantwoordelijke om nakoming van deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, alsmede schadevergoeding te vorderen ter zake de als gevolg van de overtreding(en) geleden of te lijden schade, waaronder uitdrukkelijk begrepen de schadevergoeding op grond van artikel 8 van deze Verwerkersovereenkomst.
2. De uit hoofde van dit artikel betaalde boetes zullen te allen tijde in mindering komen op de mogelijk te vorderen schadevergoeding door Verantwoordelijke uit hoofde van schending van een bepaling en/of bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.

12. Overige bepalingen

1. Wijzigingen of aanvullingen op deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Algemene leveringsvoorwaarden dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Verwerker zijn niet van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst en worden door Verantwoordelijke uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Het is Verwerker niet toegestaan rechten en/of verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst aan (een) derde(n) over te dragen, te bezwaren of in te brengen in een maatschap of rechtspersoon, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Verwerkersovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De Rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd om in eerste instantie en in kort geding kennis te nemen van alle geschillen, zowel contractueel als buitencontractueel, die in verband houden met de nakoming en uitvoering van deze Overeenkomst, met inbegrip van geschillen die daarmee samenhangen, onverminderd het recht rechtsmiddelen aan te wenden tegen aldus gegeven beslissing.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt, bestaande uit [aantal] pagina's, 4 bijlagen en ondertekend

Stichting Slachtofferhulp Nederland

[naam]

Door:
Plaats:
Datum:

Door:
Plaats:
Datum:

Bijlage A – De Verwerking van Gegevens (artikel 3.1)

Deze bijlage dient volledig ingevuld te worden. In deze bijlage moet in ieder geval het volgende nader worden gespecificeerd:

- de activiteiten in het kader waarvan Persoonsgegevens worden Verwerkt, eventueel onder verwijzing naar de Overeenkomst;
- type en/of naam van de Verwerking(en);
- het doel of de doeleinden van de Verwerking(en);
- om welke Persoonsgegevens en van welke Betrokkenen het gaat.
- hoe lang de Persoonsgegevens dienen te worden bewaar

De activiteiten in het kader waarvan persoonsgegevens worden verwerkt.

Op <<invoegen datum>> hebben Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker de Overeenkomst gesloten.

Het Klantcontactcentrum is een systeem waarbij de medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke, de verschillende kanalen waarmee gewerkt wordt (telefonie, mail, chat, webcare) kunnen ontsluiten, zodat voor de persoon die contact opneemt met slachtofferhulp de best beschikbare medewerker, op basis van skill en servicelevel, kan worden geselecteerd en daarnaast het management inzicht kan krijgen in de workflow, instroom en output van zowel de afdeling zowel als geheel (inclusief per kanaal) als de individuele medewerker, zodat met dit inzicht de kwaliteit en kwantiteit van het CSL gestuurd kan worden.

De naam van de Verwerking(en) Klant

Contact Systeem <<invoegen de naam van het contact systeem>>

Het doel of de doeleinden van de Verwerking(en)

De doeleinden van de Verwerkingen kunnen worden opgesplitst naar het algemene doel en daaraan ondergeschikt doel.

Algemeen doel:

Slachtofferhulp Nederland verzamelt en verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van:

- i.het bieden van de medewerkers van 1 systeem waaruit eenvoudig de verschillende kanalen waar op de afdeling mee wordt gewerkt (mail, chat, webcare, etc.) te kunnen ontsluiten, zodat voor de persoon die contact opneemt met slachtofferhulp de best beschikbare medewerker, op basis van skill en servicelevel, kan worden geselecteerd;
- ii.het bieden van inzicht aan het management in de workflow, instroom en output van zowel de afdeling zowel als geheel (inclusief per kanaal) als de individuele medewerker;
- iii.het KCC dient te kunnen worden gekoppeld met de relevante systemen in de organisatie, met als doel de medewerker te voorzien in een integraal klantbeeld.

Subdoel:

Slachtofferhulp Nederland verzamelt en verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van:

- a. de dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland aan slachtoffers die bestaat uit het bieden van:

- advies *over* praktische kwesties naar aanleiding van het (strafbare) feit;
- informatie over of rechtstreekse doorverwijzing naar relevante gespecialiseerde hulporganisaties of dienstverleners;
- emotionele ondersteuning;
- Lotgenotencontact
- Mediaondersteuning
- juridisch informatie, advies en ondersteuning die relevant is voor de rechten *van* het slachtoffer *van* strafbare feiten;
 - advies aan slachtoffers van strafbare feiten over het risico en het voorkomen van secundaire en herhaalde victimisatie, van intimidatie en van vergelding.
 - Advies aan professionals en helpers in de omgeving van het slachtoffer.
- b. het afleggen van verantwoording over de kwaliteit van de werkzaamheden van Slachtofferhulp Nederland;
- c. het verrichten van de noodzakelijke (bedrijfs)activiteiten van Slachtofferhulp Nederland, waaronder het formuleren en toetsen van beleid en beheer;
- d. het verbeteren van de positie van het slachtoffer in het algemeen en stimulering van kennisontwikkeling op het gebied van slachtofferhulp.

Categorieën van betrokkenen en de van hen verzamelde persoonsgegevens;

Van onderstaande betrokken worden persoonsgegevens verwerkt. De gegevens gemarkeerd met een * zijn bijzondere persoonsgegevens en/of gegevens met betrekking waartoe voor de verwerking een wettelijke grondslag is vereist

Slachtoffers (personen van buiten de organisatie van Slachtofferhulp), waarbij een onderscheid kan worden gemaakt tussen:

- i. slachtoffers van strafbare feiten (waartoe ook familieleden en nabestaanden van het slachtoffer worden gerekend) waarbij geldt dat van een strafbaar feit sprake is wanneer het betreffende feit strafbaar is gesteld op grond van de wet, hieronder vallen ook verkeersmisdrijven en verkeersovertredingen;
- ii. slachtoffers van *niet* strafbare feiten, zoals van calamiteiten (bijvoorbeeld een brand die niet het gevolg is van een strafbaar feit), achterblijvers bij vermissing, suïcide en veroorzakers van verkeersongelukken (die geen misdrijf zijn);
- iii. getuigen: getuigen van een (strafbaar) *feit*;
- iv. Bekenden: mensen *in* de directe omgeving van het slachtoffer van het (strafbare) feit.

Professionals en helpers, diegene die in de omgeving van het slachtoffer vanuit zijn positie dan wel vanuit zijn sociaal netwerk het slachtoffer hulpverleent dan wel ondersteunt.

Medewerkers van Slachtofferhulp (personen behorend tot de organisatie van Slachtofferhulp), waarbij een onderscheid kan worden gemaakt tussen:

- i. betaalde medewerkers;
- ii. onbetaalde medewerkers;
- iii. stagiaires

Anderen dan slachtoffers en medewerkers van Slachtofferhulp die contact opnemen met Slachtofferhulp, zoals medewerkers van ketenpartners en netwerkpartners, alsook onderzoekers.

Van slachtoffers worden de volgende gegevens bewaard, uitgesplitst op basis van het kanaal waarmee de slachtoffers contact zoeken:

î. in geval van contact via de telefoon worden de volgende (bijzondere) (persoons)gegevens van het slachtoffer (de persoon die belt) verzameld:

- a. het telefoonnummer;
- b. de *naam*;
- c. de geboortedatum;
- d. het BSN-nummer;*
- e. de postcode;
- f. het huisnummer;

afhankelijk van wat de persoon die belt verder communiceert, kan de opname van het gesprek en het transcript van het opgenomen gesprek ook medische gegevens en strafrechtelijke gegevens van het slachtoffer bevatten;

ii. in geval van contact via de e-mail worden de volgende bijzondere (persoons)gegevens van het slachtoffer (de persoon die mailt) verzameld:

- a. het onderwerp van de e-mail;
- b. de inhoud van de e-mail conversatie, inclusief bijlagen;
- c. het e-mailadres;
- d. het BSN-nummer;*
- e. de naam;
- f. de postcode;
- g. het huisnummer;
- h. de hulpvraag;
- i. afhankelijk van wat de cliënt verder communiceert kan de e-mail (inclusief bijlagen) (bijzondere) persoonsgegevens bevatten zoals medische gegevens en strafrechtelijke gegevens van het slachtoffer;*
- j. informatie van de computer: tijdzone, mail cliënt, provider, taalinstellingen;
- k. het IP-adres;

iii. in geval van contact via de chat gaat, worden de volgende (bijzondere) (persoons)gegevens van het slachtoffer (de persoon die de chat start) verzameld:

- a. de inhoud van de chat conversatie;
- b. de naam;
- c. het e-mailadres van het slachtoffer;
- d. het BSN-nummer;*
- e. de postcode;
- f. het huisnummer;
- g. de hulpvraag;
- h. de informatie van de computer: OS, browser en taal instellingen;
- i. het IP-adres;
- j. afhankelijk van wat de cliënt verder communiceert, kan het chatgesprek (bijzondere) persoonsgegevens bevatten zoals medische gegevens en strafrechtelijke gegevens van het slachtoffer;

* Van slachtoffers uit de categorieën ii. iii. en iv wordt het BSN-nummer niet verwerkt en strafrechtelijke gegevens evenmin. Het BSN-nummer en strafrechtelijke gegevens worden dus alleen eventueel - dat wil zeggen: indien deze gegevens worden verstrekt -verwerkt van slachtoffers uit de categorie 1

van slachtoffers, slachtoffers van strafbare feiten.

Van de professionals en helpers worden de volgende gegevens bewaard;

Voor communicatie bestemde contactgegevens, zoals, niet limitatief tot naam, e-mail en/of telefoonnummer, relatie, functie

Van medewerkers worden de volgende gegevens bewaard, uitgesplitst naar type medewerker: medewerker die is opgenomen in de algemene telefoongids van Slachtofferhulp (dit zijn de personen naar wie een slachtoffer of een ander dan een slachtoffer aan door kan worden verwezen):

- a. naam;
- b. geslacht;
- c. zakelijke telefoonnummers; vast, mobiel en VoIP;
- d. zakelijk e-mailadres;
- e. werklocatie;
- f. de medewerkerskaart (inclusief het ID van de medewerker);
- g. werkgebied;
- h. functie.

medewerker KCC:

- a. *naam*;
- b. geslacht;
- c. zakelijk e-mailadres; en
- d. het wachtwoord: wordt door het systeem gegenereerd en vormt samen met de gebruikerscode een unieke inlog.

Van anderen dan slachtoffers en medewerkers van Slachtofferhulp die contact opnemen met Slachtofferhulp, zoals medewerkers van ketenpartners en netwerkpartners, alsook onderzoekers kunnen de volgende gegevens worden geregistreerd indien die informatie wordt opgenomen in een chat of telefoongesprek:

- a. naam;
- b. functie;
- c. e-mailadres;
- d. zakelijk telefoonnummer.

De bewaartermijnen van de persoonsgegevens

De opnamen/correspondentie van de gesprekken, de inhoud van de chats en e-mails en social media: drie maanden na de datum van de opname, waarna de opnamen/correspondentie automatisch worden vernietigd.

De meta data met betrekking tot het slachtoffer en/of de derde (het telefoonnummer van de beller/het e-mail adres van de e-mailer, en/of IP adres van de chatter) en van de medewerker(s) (welke perso(o)n(en) betrekken was/waren bij de hulpaanvraag, inclusief alle exacte tijden met betrekking tot de gespreksafhandeling): drie jaar voor historische analyses en trends met betrekking tot de bezetting. Daarna wordt de metadata automatisch vernietigd.

Bijlage B – sub-verwerkers

Verwerker heeft bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst toestemming van Verantwoordelijke voor het inschakelen van de volgende sub-verwerkers, onder de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 3.5 van deze Verwerkersovereenkomst:

(Opsomming eventuele sub-verwerkers), zulks ter invulling aan Verwerker voor het sluiten van de Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst met de nieuwe Verwerker.

Bijlage C – Technische en organisatorische maatregelen

Verwerker dient in ieder geval zorg te dragen voor de volgende technische en organisatorische maatregelen:

1. Verwerker zorgt voor een logische toegangscontrole tot de systemen waarop Persoonsgegevens worden Verwerkt.
2. Verwerker zorgt voor cryptografische bewerkingen om de Persoonsgegevens die zij Verwerkt te beveiligen en zorgt voor pseudonimisering van de Persoonsgegevens wanneer zij dit passend en nodig acht;
3. Verwerker zorgt ervoor dat encryptie (versleuteling) wordt toegepast bij verzending van Persoonsgegevens via het internet, bij de opslag van Persoonsgegevens op draagbare apparatuur en op verwijderbare media zoals usb-sticks en in andere situaties waar Persoonsgegevens kwetsbaar zijn voor toegang door onbevoegden (bijvoorbeeld Persoonsgegevens die via het internet kunnen worden benaderd);
4. Bij de opslag en Verwerking van wachtwoorden gebruik wordt gemaakt van hashing;
5. Verwerker zorgt voor steekproefsgewijze controle op naleving van de Maatregelen;
6. De Verwerker zorgt voor het vermogen om op permanente basis de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de verwerkingssystemen en diensten te garanderen;
7. De Verwerker zorgt voor het vermogen om bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid en de toegang tot de Persoonsgegevens tijdig te herstellen;
8. De Verwerker zorgt voor een procedure voor het op gezette tijdstippen testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de Maatregelen ter beveiliging van de Verwerking (op basis van de plan-do-check-act cyclus van de Autoriteit Persoonsgegevens);
9. De Verwerker zorgt ervoor dat aanbevelingen en bevindingen die voortkomen uit (de evaluatie van) beveiligingsincidenten die zich voordoen, worden geïntegreerd in de technische en organisatorische Maatregelen;
10. Verwerker zorgt voor beveiliging van externe netwerkverbindingen via TLS versleuteling technologie;
11. Verwerker zorgt ervoor dat de activiteiten met Persoonsgegevens worden vastgelegd in logbestanden. Hetzelfde geldt voor andere relevante gebeurtenissen, waaronder in ieder geval worden begrepen pogingen tot ongeautoriseerde toegang en verminking of verlies van Persoonsgegevens;
12. De Verwerker zorgt ervoor dat alle software, browsers, virusscanners en operating systems up-to-date worden gehouden en dat alle oplossingen voor beveiligingsmaatregelen die de leverancier van deze software, browsers, virusscanners en operating systems uitbrengt, onmiddellijk installeert;
13. Er is één functionaris aangewezen binnen de organisatie van Verwerker verantwoordelijk is voor de informatiebeveiliging en zorgt voor de coördinatie van de informatiebeveiliging. Deze functionaris bewaakt het proces, formuleert procedures en functioneert als aanspreekpunt binnen de organisatie van Verwerker voor vragen en verzoeken van Verantwoordelijke;
14. Uitsluitend werknemers voor wie dat noodzakelijk is, hebben toegang tot de Persoonsgegevens in eigen systemen en/of welke verwerkt worden door de diensten die door de Verwerker worden geleverd aan de Verantwoordelijke;
15. De personen die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Verwerker en toegang hebben tot de Persoonsgegevens (hierna: “**gebruikers**”), waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers van Verwerker, (i) zijn zich bewust van de kwetsbaarheid van de Persoonsgegevens, in het bijzonder de Persoonsgegevens van slachtoffers, (ii) begrijpen het belang van informatiebeveiliging en (iii) houden zich aan de getroffen beveiligingsmaatregelen;

16. Er zijn functionele en technische beschrijvingen van informatiesystemen waarin Persoonsgegevens worden Verwerkt, gebruikershandleidingen, werkinstructies en contracten voor alle gebruikers die toegang hebben tot de informatiesystemen waarmee de Persoonsgegevens worden Verwerkt;
17. Er zijn procedures om bevoegde gebruikers toegang te geven tot de informatiesystemen waarmee de Persoonsgegevens Verwerkt worden. De procedures voorkomen tevens dat onbevoegden toegang krijgen tot de Persoonsgegevens. De procedures zijn schriftelijke gedocumenteerd en omvatten alle fasen in de levenscyclus van een gebruiker, van de eerste registratie van een nieuwe gebruiker tot de uiteindelijke afmelding van de gebruiker. Extra aandacht wordt besteed aan gebruikers met bijzondere toegangsrechten;
18. Verwerker zorgt ervoor dat alle beveiligingsmaatregelen die zijn genomen, door de systemen worden afgedwongen en dat deze niet door degene die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Verwerker, kunnen worden omzeild;
19. Verwerker zorgt ervoor dat alle activiteiten van gebruikers met Persoonsgegevens worden vastgelegd in logbestanden. Hetzelfde geldt voor andere relevante gebeurtenissen, waaronder in ieder geval worden begrepen pogingen tot ongeautoriseerde toegang en vermindering of verlies van Persoonsgegevens.

Bijlage D – Certificaten en/of gelijkwaardig bewijsmiddel (art. 4.1 en 4.2) en Jaarlijkse rapportage (art. 6.4)

Verwerker dient de geldige certificaten en/of gelijkwaardige bewijsmiddelen zoals beschreven in artikel 4.1 en 4.2 onder deze Bijlage D te hangen.

Verwerker dient jaarlijks, uiterlijk in december van dat jaar, de rapportage zoals beschreven in artikel 6.4 te overleggen aan de Adviseur Kantoor automatisering & service R.Kleinveld@slachtofferhulp.nl