

Concept Verwerkersovereenkomst

<voorwerp overeenkomst>

tussen

CAK

en

<naam Opdrachtnemer>

Plaats:

Den Haag

Kenmerk van de Opdracht:

INK25.005

Opgesteld door:

CAK (KvK-nummer: 56806787)



Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018

Kenmerk: INK25.005

De ondergetekenden:

1. Het publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid CAK, gevestigd aan de Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK te Den Haag, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <Functie>, <Naam>, hierna te noemen:

“Opdrachtgever”,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, gevestigd aan de <Adres>, <Postcode> te <Plaats>, te dezen vertegenwoordigd door de <Functie>, <Naam>, hierna te noemen:

“Opdrachtnemer”,

hierna gezamenlijk te noemen: Partijen;

OVERWEGENDE DAT:

1. voor zover Opdrachtnemer Persoonsgegevens Verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst, Opdrachtgever krachtens artikel 4, onderdeel 7 en onderdeel 8, van de Verordening kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer als verwerker;
2. Partijen in deze Verwerkersovereenkomst, zoals bedoeld in artikel 28, derde lid, van de Verordening, hun afspraken over de Verwerking van Persoonsgegevens door Opdrachtnemer wensen vast te leggen.



KOMEN OVEREEN:

Artikel 1. Begrippen

In deze Verwerkersovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018). In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Verwerkersovereenkomst verstaan:

- 1.1 **Betrokkene:** degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- 1.2 **Inbreuk in verband met Persoonsgegevens:** 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.
- 1.3 **Overeenkomst:** de overeenkomst <titel> tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer van <datum>, met kenmerk <kenmerk>.
- 1.4 **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt.
- 1.5 **Verordening:** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- 1.6 **Verwerkersovereenkomst:** deze overeenkomst inclusief overwegingen en bijbehorende bijlagen.
- 1.7 **Verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Artikel 2. Voorwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst.
- 2.2 De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Persoonsgegevens en Betrokkenen zijn in Bijlage 1 omschreven.
- 2.3 Opdrachtnemer garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd.
- 2.4 Opdrachtnemer garandeert te voldoen aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.



Artikel 3. Inwerkingtreding en duur van de Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door Partijen is ondertekend.
- 3.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt nadat en voor zover Opdrachtnemer alle Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 10 heeft gewist of terugbezorgd.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze Verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

Artikel 4. Omvang verwerkingsbevoegdheid Opdrachtnemer

- 4.1 Opdrachtnemer Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op Opdrachtnemer van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van Opdrachtnemer in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij Opdrachtgever daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis, tenzij een wettelijk voorschrift deze kennisgeving verbiedt.
- 4.3 Indien Opdrachtnemer op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Opdrachtgever onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 4.4 Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 5. Beveiliging van de Verwerking

- 5.1 In aanvulling op artikel 15 van de ARVODI-2018 en onverminderd artikel 2.3 treft Opdrachtnemer de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in Bijlage 2.
- 5.2 Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 5.3 Indien en voor zover Opdrachtgever daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, zal Opdrachtnemer aanvullende maatregelen treffen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens.
- 5.4 Opdrachtnemer Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 5.5 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in het eerste en tweede lid.



- 5.6 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening.

Artikel 6. Geheimhouding door Personeel van Opdrachtnemer

- 6.1 De Persoonsgegevens hebben een vertrouwelijk karakter als bedoeld in artikel 13.1 van de ARVODI-2018.
- 6.2 Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat zijn Personeel zich ertoe heeft verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen als bedoeld in artikel 13.2 van de ARVODI-2018.

Artikel 7. Subverwerker

- 7.1 Wanneer Opdrachtnemer, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 van de ARVODI-2018, een andere verwerker inschakelt om ten behoeve van Opdrachtgever verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere verwerker bij een overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.
- 7.2 Opdrachtgever geeft hierbij toestemming voor het inschakelen van de in Bijlage 4 opgenomen subverwerkers.

Artikel 8. Bijstand vanwege rechten van Betrokkene

- 8.1 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkene te beantwoorden.

Artikel 9. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 9.1 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, overeenkomstig de afspraken zoals vastgelegd in Bijlage 3.
- 9.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever ook na een melding op grond van het eerste lid over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.3 Partijen dragen elk de door henzelf in verband met de melding aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit te maken kosten. Kosten voor het informeren van de Betrokkene komen voor rekening van de veroorzaker van de inbreuk.

Artikel 10. Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens

- 10.1 Na afloop van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer, naar gelang de keuze van Opdrachtgever, kosteloos zorg voor het terugbezorgen aan Opdrachtgever en/of het wissen van alle Persoonsgegevens (inclusief kopieën) op de wijze die wordt voorgeschreven door Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.



Artikel 11. Informatieverplichting en audit

- 11.1 Opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen.
- 11.2 Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking aan audits.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

CAK
Den Haag
Datum:-.....-2025

[Naam Opdrachtnemer]
[Plaats Opdrachtnemer]
Datum:-.....-20025

[Naam]
[Functie]

[Naam proc.houder Opdrachtnemer]
[Functie proc.houder Opdrachtnemer]

Bijlagen:

1. De Verwerking van Persoonsgegevens
2. Passende technische en organisatorische maatregelen
3. Afspraken betreffende Inbreuken in verband met Persoonsgegevens
4. Specificatie goedgekeurde subverwerkers



Bijlage 1. De Verwerking van Persoonsgegevens

In de gegevensuitwisseling tussen het CAK en de gegevensverwerker komen bijzondere en gevoelige persoonsgegevens voor. Categorieën van persoonsgegevens die worden verwerkt:

Categorie	Persoon	Type	Evt. opmerkingen
Naam	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Naam Medewerker	Medewerker Wmo/Wlz	Gewoon	
Inloggegevens	Medewerker Wmo/Wlz		
Woonadres	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Correspondentieadres	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
(Wettelijke)Vertegenwoordigers adres	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Woonplaats	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Datum verblijfplaats	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
BSN	klant Wmo/Wlz	Gewoon/ Gevoelig	
A-Nummer	klant Wmo/Wlz	Gewoon/ Gevoelig	
Geboortedatum	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Burgerlijke staat	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Relatiestatus	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Samenstelling huishouden	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Relatienummer	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Overlijdensdatum	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Huwelijksdatum	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Datum SVB gehuwd/ongehuwd	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Datum scheiding van tafel en bed	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Duurzame relatie	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Datum AOW gerechtigde leeftijd	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Datum meerderjarig	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
E-mailadres	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Telefoonnummer	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
IBAN	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Automatische Incasso	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Inkomensgegevens	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vermogen	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Bijdrageplichtig inkomen	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Gemeentelijke vrijstelling	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling minimabeleid	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling Samenloop BW	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling samenloop Wlz	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling meerpersoonshuishouden Niet AOW	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling crisis	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Vrijstelling minderjarigen	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Grondslag	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Besluit oplegging Eigen Bijdrage	klant Wmo/Wlz	Gewoon	



Eigen Bijdrage	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Beschikking	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Beschikkingnummer	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Factuur	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Factuurnummer	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Omschrijving regelingskenmerk	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Openstaand Saldo	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Schuldpositie	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Regeling	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Zorgperiode	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
iEB	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Detentieverklaring	klant Wmo/Wlz	Strafrechtelijk	
Inningsprofielen	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Betalingsregeling	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Storno	klant Wmo/Wlz	Gewoon	
Spraakdata	klant Wmo/Wlz	Gewoon/ bijzonder	
Transcriptie gesprek	klant Wmo/Wlz	Gewoon/ bijzonder	

Voorgenomen gegevensverwerkingen met per verwerking de categorieën gegevens die worden verwerkt en de doeleinden van de verwerking:

Verwerking	Categorie(n) gegevens	Evt. opmerkingen
Klant neemt contact op met het CAK en wordt door gerouteerd naar de te contracteren partij	Telefoonnummer	
Controlevraag stellen conform privacy matrix.	BSN, Geboortedatum,	Kan BSN niet worden genoemd door de beller? Dan mag ivm met de privacy geen antwoord worden gegeven. Raadpleeg de privacy matrix op de Privacy DWO.
Identiteit is vastgesteld en persoonsgegevens worden opgehaald uit diverse systemen	Naam, Naam Medewerker Woonadres, Correspondentieadres (Wettelijke)Vertegenwoordigers adres, Woonplaats, Datum verblijfplaats, BSN, A-Nummer, Geboortedatum, Burgerlijke staat, Relatiestatus, Samenstelling huishouden Relatienummer, Overlijdensdatum, Huwelijksdatum, Datum SVB gehuwd/ongehuwd Datum scheiding van tafel en bed Duurzame relatie Datum AOW gerechtigde leeftijd Datum meerderjarig, E-mailadres Telefoonnummer, IBAN Automatische Incasso Inkomensgegevens, Vermogen Bijdrageplichtig inkomen	



	<p>Gemeentelijke vrijstelling Vrijstelling minimabeleid Vrijstelling Samenloop BW Vrijstelling samenloop Wlz Vrijstelling meerpersoonshuishouden Niet AOW Vrijstelling crisis Vrijstelling minderjarigen Grondslag Besluit oplegging Eigen Bijdrage Eigen Bijdrage, Beschikking Beschikkingsnummer Factuur, Factuurnummer Omschrijving regelingskenmerk Openstaand Saldo, Schuldpositie Regeling, Zorgperiode iEB, Detentieverklaring, Inningsprofielen, Betalingsregeling Storno, Spraakdata, Transcriptie gesprek</p>	
<p>Analyseren en informeren klantverzoek</p>	<p>Naam, Naam Medewerker Woonadres, Correspondentieadres (Wettelijke)Vertegenwoordigers adres, Woonplaats, Datum verblijfplaats, BSN, A-Nummer, Geboortedatum, Burgerlijke staat, Relatiestatus, Samenstelling huishouden Relatienummer, Overlijdensdatum, Huwelijksdatum, Datum SVB gehuwd/ongehuwd Datum scheiding van tafel en bed Duurzame relatie Datum AOW gerechtigde leeftijd Datum meerderjarig, E-mailadres Telefoonnummer, IBAN Automatische Incasso Inkomensgegevens, Vermogen Bijdrageplichtig inkomen Gemeentelijke vrijstelling Vrijstelling minimabeleid Vrijstelling Samenloop BW Vrijstelling samenloop Wlz Vrijstelling meerpersoonshuishouden Niet AOW Vrijstelling crisis Vrijstelling minderjarigen Grondslag Besluit oplegging Eigen Bijdrage Eigen Bijdrage, Beschikking Beschikkingsnummer Factuur, Factuurnummer Omschrijving regelingskenmerk Openstaand Saldo, Schuldpositie</p>	



	Regeling, Zorgperiode iEB, Detentieverklaring, Inningsprofielen, Betalingsregeling Storno, Spraakdata, Transcriptie gesprek	
Raadplegen kennisbank	Inloggegevens	
Uitzetten vervolgactie	Naam, Naam Medewerker Woonadres, Correspondentieadres (Wettelijke)Vertegenwoordigers adres, Woonplaats, Datum verblijfplaats, BSN, A-Nummer, Geboortedatum, Burgerlijke staat, Relatiestatus, Samenstelling huishouden Relatienummer, Overlijdensdatum, Huwelijksdatum, Datum SVB gehuwd/ongehuwd Datum scheiding van tafel en bed Duurzame relatie Datum AOW gerechtigde leeftijd Datum meerderjarig, E-mailadres Telefoonnummer, IBAN Automatische Incasso Inkomensgegevens, Vermogen Bijdrageplichtig inkomen Gemeentelijke vrijstelling Vrijstelling minimabeleid Vrijstelling Samenloop BW Vrijstelling samenloop Wlz Vrijstelling Meerpersoonshuishouden Niet AOW Vrijstelling crisis Vrijstelling minderjarigen Grondslag Besluit oplegging Eigen Bijdrage Eigen Bijdrage, Beschikking Beschikkingsnummer Factuur, Factuurnummer Omschrijving regelingskenmerk Openstaand Saldo, Schuldpositie Regeling, Zorgperiode iEB, Detentieverklaring, Inningsprofielen, Betalingsregeling Storno, Spraakdata, Transcriptie gesprek	
Doorvoeren wijziging	Naam, Naam Medewerker Woonadres, Correspondentieadres (Wettelijke)Vertegenwoordigers adres, Woonplaats, Datum verblijfplaats, BSN, A-Nummer, Geboortedatum, Burgerlijke staat, Relatiestatus, Samenstelling huishouden	Bepaalde telefonische meldingen mogen doorgevoerd worden. Is al ingeregeld in het proces waarbij de autorisaties voor het betreffende functieprofiel leidend is.



	<p>Relatienummer, Overlijdensdatum, Huwelijksdatum, Datum SVB gehuwd/ongehuwd Datum scheiding van tafel en bed Duurzame relatie Datum AOW gerechtigde leeftijd Datum meerderjarig, E-mailadres Telefoonnummer, IBAN Automatische Incasso Inkomensgegevens, Vermogen Bijdrageplichtig inkomen Gemeentelijke vrijstelling Vrijstelling minimabeleid Vrijstelling Samenloop BW Vrijstelling samenloop Wlz Vrijstelling Meerpersoonshuishouden Niet AOW Vrijstelling crisis Vrijstelling minderjarigen Grondslag Besluit oplegging Eigen Bijdrage Eigen Bijdrage, Beschikking Beschikkingsnummer Factuur, Factuurnummer Omschrijving regelingskenmerk Openstaand Saldo, Schuldpositie Regeling, Zorgperiode iEB, Detentieverklaring, Inningsprofielen, Betalingsregeling Storno, Spraakdata, Transcriptie gesprek</p>	
KTO uitvraag	Naam, E-mailadres	
Aanmaken contactnotitie	Naam Medewerker, Contactmoment	
Aanmaken call reasons log	Naam, Persoonsnummer, Klantnummer of klant ID	Er mag geen BSN worden BSN vastgelegd, dan is dit een datalek, .
Opnemen en opslaan gesprekken tussen klant en medewerker	<p>Naam, Naam Medewerker Woonadres, Correspondentieadres (Wettelijke)Vertegenwoordigers adres, Woonplaats, Datum verblijfplaats, BSN, A-Nummer, Geboortedatum, Burgerlijke staat, Relatiestatus, Samenstelling huishouden Relatienummer, Overlijdensdatum, Huwelijksdatum, Datum SVB gehuwd/ongehuwd Datum scheiding van tafel en bed Duurzame relatie Datum AOW gerechtigde leeftijd Datum meerderjarig, E-mailadres Telefoonnummer, IBAN Automatische Incasso Inkomensgegevens, Vermogen</p>	



	Bijdrageplichtig inkomen Gemeentelijke vrijstelling Vrijstelling minimabeleid Vrijstelling Samenloop BW Vrijstelling samenloop Wlz Vrijstelling Meerpersoonshuishouden Niet AOW Vrijstelling crisis Vrijstelling minderjarigen Grondslag Besluit oplegging Eigen Bijdrage Eigen Bijdrage, Beschikking Beschikkingsnummer Factuur, Factuurnummer Omschrijving regelingskenmerk Openstaand Saldo, Schuldpositie Regeling, Zorgperiode iEB, Detentieverklaring, Inningsprofielen, Betalingsregeling Storno, Spraakdata, Transcriptie gesprek	
--	---	--

Verwerking	Doelinde(n) verwerking	Evt. opmerkingen
Klant neemt contact op met het CAK en wordt door gerouteerd naar de te contracteren partij.	Afhandelen telefoongesprek	
De identiteit van de betrokkene wordt door de te contracteren partij vastgesteld conform privacy matrix.	Identiteit van de betrokkene of contactpersoon vaststellen o.b.v. gegevens uit bron systemen.	
Identiteit is vastgesteld en persoonsgegevens worden opgehaald	Klantvragen of verzoeken af te handelen	
Analyseren en informeren klantverzoek	Klantverzoek wordt geanalyseerd d.m.v. gesprekstechnieken en informatie uit het dossier, zodat de klant aan de hand van de instructie op de kennisbank en gegevens uit het dossier wordt geïnformeerd.	
Raadplegen kennisbank	Medewerker informeert klant aan de hand van de instructie op de kennisbank en gegevens uit het dossier	
Uitzetten vervolgactie	Als er een vervolgactie nodig is die door een andere afdeling moet worden uitgevoerd, dan wordt deze uitgezet (via intranetformulier, Acties Frontoffice (IFK) of e-mail (Outlook/Verint Express))	



Doorvoeren wijziging	Klantvragen of verzoeken af te handelen	
KTO uitvraag	Participeren Klanttevredenheidsonderzoek om dienstverlening te verbeteren.	
Aanmaken contactnotitie	Samenvatting maken van het klantgesprek, zodat voor alle collega's duidelijk is wat er is besproken/ acties zijn.	
Aanmaken call reasons log	Reden van klantcontact wordt gelogd, zodat interne processen mogelijk verbeterd kunnen worden en bijsturing nodig is.	Optimaliseren van de interne processen.
Opnemen en opslaan gesprekken tussen klant en medewerker	Kwaliteitsmonitoring en verbetering	
Beluisteren gesprekken	Kwaliteitsmonitoring en verbetering	

Bijlage 2. Passende technische en organisatorische maatregelen

Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten Verwerkingen van Persoonsgegevens in overeenstemming met de door Opdrachtgever uitgevoerde Business Impact Analyse (BIA) en/of Privacy Impact Assessment (PIA). Onverlet zal Opdrachtnemer minimaal voldoen aan de vigerende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of een gelijkwaardige standaard.

Bij voorkeur wordt de werking van de genomen beheersmaatregelen, met een frequentie van eenmaal per jaar, aangetoond door middel van een ISAE 3402 Type 2 verklaring of vergelijkbare tiert-party attestatie. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is deze te overleggen kan Opdrachtgever ervoor kiezen het recht op een audit uit te oefenen zoals bedoeld in artikel 11.

Opdrachtnemer heeft in ieder geval aantoonbaar de volgende beheersmaatregelen genomen:

- Medewerkers in dienst van de opdrachtnemer beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG);
- Medewerkers in dienst van de opdrachtnemer tekenen een geheimhoudingsverklaring;
- De externe medewerkers volgen de door het CAK verplicht gestelde AVG en privacy e-learning(s);



Bijlage 3: Afspraken betreffende Inbreuken in verband met Persoonsgegevens

1. Melding inbreuk op de beveiliging

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever altijd binnen 24 uur na het detecteren van een (vermoedelijk) inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

2. Meldpunt

Opdrachtnemer meldt de onder lid 1 bedoelde inbreuk in verband met Persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging bij de functionaris die namens opdrachtgever als contactpersoon optreedt alsmede per mail aan de Adviseur Privacy S. Bhageloe.

Contactgegevens Adviseur Privacy:

- Telefoon: 06-29660298;
- Email: datalekken@hetcak.nl;

3. Inhoud van de melding

Opdrachtnemer verstrekt zonder onredelijke vertraging bij de melding aan Opdrachtgever alle feiten en gegevens omtrent de aard en omvang van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. De melding bevat altijd minimaal het volgende:

- Oorzaak van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens;
- Wanneer de Inbreuk is ontstaan;
- Welke Persoonsgegevens het betreft;
- De vermoedelijke omvang van de Inbreuk (het aantal betrokkenen).
- De uiting(en) die is (zijn) verstuurd.
- Is de uiting vernietigd of teruggestuurd.
- Maatregelen die Opdrachtnemer 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.

Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever ook na de eerste melding op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot de betreffende inbreuk op de beveiliging en betreft Opdrachtgever actief bij de maatregelen die Opdrachtnemer treft om de gevolgen van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens te beperken en herhaling te voorkomen.

4. Beleidsregels meldplicht datalekken

Opdrachtgever bepaalt of een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene gemeld wordt en doet de melding.

5. Medewerking

Partijen verlenen elkaar volledige medewerking bij de melding van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, aan de Betrokkene. Indien een inbreuk geraakt wordt bij meerdere verwerkingsverantwoordelijken die alle te maken hebben met hetzelfde incident, heeft opdrachtnemer in afstemming een faciliterende rol om alle partijen nader tot elkaar te brengen voor gezamenlijke afstemming.

6. Kosten

Partijen dragen de eigen kosten die met de melding van een inbreuk op de beveiliging zijn gemoeid.



7. Aansprakelijkheid

Schade als gevolg van een inbreuk op de beveiliging wordt bij Opdrachtnemer verhaald, waaronder mede begrepen een door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Opdrachtgever in verband daarmee opgelegde boete.



<OPTIONEEL> Bijlage 4: Specificatie goedgekeurde subverwerkers

In onderstaande overzicht worden alle subverwerkers genoemd die de Opdrachtnemer inschakelt bij de verwerking van Persoonsgegevens. De door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.

Naam subverwerker	
Adres	
Land	
Omschrijving taak/dienst	

Naam subverwerker	
Adres	
Land	
Omschrijving taak/dienst	