

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### Partijen

Stichting Vervangingsfonds en Stichting Participatiefonds, statutair gevestigd te Rotterdam, Boompjes 40 3011 XB, ingeschreven in het handelsregister onder respectievelijk nummers 41157213 en 41134697, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D.J.H.G. Vijgen, Directeur, hierna genoemd "**Vervangingsfonds/Participatiefonds**" of "**Verwerkingsverantwoordelijke**",

en

<XXX> statutair gevestigd te <plaats>, <adres> <postcode>, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer <KvK-nummer>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>, hierna genoemd "**Verwerker**",

Gezamenlijk te noemen "**Partijen**",

### Overwegende:

1. dat Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker de opdracht heeft gegeven om ten behoeve van de activiteiten van Verwerkingsverantwoordelijke diensten te verrichten;
2. dat de gegevens die door Verwerker, in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, privacygevoelig zijn;
3. dat zowel Verwerkingsverantwoordelijke als Verwerker groot belang hechten aan het beschermen van de privacy van betrokkenen;
4. dat Partijen een dienstverleningsovereenkomst (overeenkomst van opdracht) hebben gesloten (referentie: .....), waarin onder meer bepalingen zijn opgenomen over bescherming van persoonsgegevens en geheimhouding (hierna te noemen: "Dienstverleningsovereenkomst");
5. dat Verwerker is aan te merken als verwerker in de zin van de EU Verordening 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna: AVG) en Verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, aangezien eerstgenoemde in opdracht en ten behoeve van laatstgenoemde (persoons)gegevens verwerkt, zonder aan diens rechtstreeks gezag te zijn onderworpen en deze (verwerkings-)verantwoordelijke het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt (hierna: de verwerking(en));
6. dat Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG verplicht is een verwerkersovereenkomst te sluiten met Verwerker;
7. dat de AVG aan Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
8. dat de AVG aan Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat in de verwerkersovereenkomst het onderwerp en de duur van de verwerking wordt geregeld, alsmede de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen en de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke worden omschreven;
9. dat de AVG daarnaast aan Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om toe te zien op de naleving van die maatregelen;
10. dat Verwerker heeft verklaard bereid en in staat te zijn om te voldoen aan de eisen die de AVG stelt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door haar te verrichten diensten;

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

11. Partijen mede gelet op het vereiste uit Artikel 28 lid 3 AVG, hun rechten en plichten wensen vast te leggen middels deze verwerkersovereenkomst (hierna: Overeenkomst);

### Partijen komen dienaangaande het volgende overeen:

#### Artikel 1. De dienstverlening door Verwerker en het onderwerp van de verwerking

1.1 De diensten die Verwerker verleent zijn nader omschreven in de tussen partijen gesloten Dienstverleningsovereenkomst.

1.2 Het onderwerp van de verwerking zoals bedoeld in deze Overeenkomst omvat alle (bijzondere) persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de in lid 1 bedoelde Dienstverleningsovereenkomst.

1.3 In Bijlage 1 is omschreven welke (groepen) medewerkers van Verwerker toegang hebben tot welke persoonsgegevens en welke handelingen deze medewerkers mogen uitvoeren met betrekking tot de persoonsgegevens.

#### Artikel 2. Duur van de Overeenkomst

2.1 De Overeenkomst treedt in werking op 6 juli 2026.

2.2 De Overeenkomst blijft van kracht zolang Verwerker persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke op basis van de Dienstverleningsovereenkomst. De Overeenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst, met dien verstande dat Verwerker alle persoonsgegevens conform Artikel 17 moet teruggeven of vernietigen.

2.3 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke direct in kennis van wijzigingen in zijn dienstverlening indien deze wijziging van invloed kan zijn op de uitvoering van deze Overeenkomst. Partijen treden vervolgens in overleg om de gevolgen te bespreken en te waarborgen dat de verwerking van persoonsgegevens blijft geschieden in overeenstemming met de eisen die de AVG daaraan stellen, een en ander volgens het bepaalde in Artikel 14 lid 1 van de Overeenkomst.

2.4 De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd, behalve:

- a. bij overmacht of gewijzigde wetgeving waardoor voortzetting niet kan worden verlangd;
- b. bij ingrijpende wijzigingen in de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke die uitvoering door Verwerker onmogelijk maken;
- c. bij faillissement of surseance van betaling van een van de partijen;
- d. bij wijzigingen in de persoonsgegevens of betrouwbaarheidseisen (zoals bedoeld in Artikel 14), indien partijen geen overeenstemming bereiken over een noodzakelijke aanpassing van deze Overeenkomst.

2.5 Bepalingen en verplichtingen die gezien hun aard geacht worden na beëindiging te blijven gelden, behouden ook na het einde van de Overeenkomst hun geldigheid.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### Artikel 3. De aard en het doel van de verwerking

3.1 De verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het doel van de verwerking zoals beschreven in Bijlage 1.

3.2 Verwerker zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is bepaald en in overeenstemming met de doeleinden en grondslagen die zijn vastgelegd in Bijlage 1.

### Artikel 4. Het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen

Een overzicht van de soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen die worden verwerkt, is opgenomen in Bijlage 1.

### Artikel 5. De betrouwbaarheidseisen die op de verwerking van toepassing zijn

5.1 De eisen die worden gesteld aan het door Verwerker voor de verwerking van de persoonsgegevens te gebruiken informatiesysteem met betrekking tot de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid (betrouwbaarheidseisen) zijn nader omschreven in Bijlage 2.

5.2 Aanvullende beveiligingseisen voor bijzondere persoonsgegevens of gevoelige data worden vooraf vastgelegd in Bijlage 3.

### Artikel 6. Verplichtingen Verwerker en opvolgen van opdracht en instructies

6.1 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens slechts in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

6.2 Indien Verwerker niet in staat is de instructies uit te voeren, stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld op de hoogte. Verwerkingsverantwoordelijke heeft in dat geval het recht om de gegevensverwerking op te schorten of de Overeenkomst te beëindigen.

6.3 Verwerkingsverantwoordelijke heeft en houdt over de persoonsgegevens die door Verwerker verwerkt worden de volledige zeggenschap.

6.4 De Verwerker neemt geen zelfstandige beslissingen over het verwerken van de persoonsgegevens voor andere doeleinden, waaronder over de verstrekking daarvan aan derden en de duur van de opslag van gegevens.

6.5 Verwerker waarborgt de naleving van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder in elk geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG. Verwerker waarborgt dat hij geen reden heeft aan te nemen dat de op hem toepasselijke wetgeving hem belet de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen instructies en zijn verplichtingen krachtens het de Overeenkomst na te komen, en dat hij in geval van een wijziging in deze wetgeving die in aanzienlijke mate afbreuk dreigt te doen aan de in de bepalingen opgenomen waarborgen en verplichtingen, Verwerkingsverantwoordelijke, zodra hij de wijziging kent, onverwijld daarvan in kennis stelt, in welk geval Verwerkingsverantwoordelijke de gegevenslevering mag opschorten en/of het Overeenkomst mag opzeggen.

6.6 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Overeenkomst 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.

6.7 Het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker zal niet met zich meebrengen dat de databases van Verwerker worden verrijkt met de gegevens afkomstig uit de datasets van Verwerkingsverantwoordelijke. Het combineren van gegevens afkomstig van Verwerkingsverantwoordelijke is niet toegestaan. Voorgaande is niet van toepassing indien en voor zover dit nodig is voor een correcte uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

6.8 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis wanneer een wetshandavingsinstantie een juridisch bindend verzoek om verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan, tenzij deze kennisgeving anderszins is verboden, zoals een strafrechtelijk verbod dat ten doel heeft de vertrouwelijkheid van een wetshandavingsonderzoek te bewaren.

### Artikel 7. Doorgifte van persoonsgegevens

7.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

7.2 Verwerker verwerkt persoonsgegevens niet buiten de EER, noch geeft deze door buiten de EER of aan een internationale organisatie zoals bedoeld in Artikel 4 lid 26 AVG, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verstrekt aan Verwerker en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Verwerker handelt in dat geval uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.

7.3 Indien na toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens worden doorgegeven aan derde landen buiten de EER of aan een internationale organisatie zoals bedoeld in Artikel 4 lid 26 AVG, dan zien Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker erop toe dat dit alleen plaatsvindt conform wettelijke voorschriften en eventuele verplichtingen die in dit verband op Verwerkingsverantwoordelijke rusten.

7.4 Indien persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, dan wordt dit in Bijlage 1 bij deze Overeenkomst aangegeven, inclusief een opgave van de landen waar, of internationale organisaties door wie, de persoonsgegevens worden verwerkt. Daarbij wordt tevens aangegeven op welke wijze is voldaan aan de voorwaarden op basis van de AVG voor doorgifte van persoonsgegevens aan derde landen of internationale organisaties.

7.5 Als Verwerker voor deze opdracht gebruik maakt van een cloud service provider, dan heeft deze cloud service provider in ieder geval een vestiging binnen de EER. Deze verplichting geldt ook voor verwerker in het geval Verwerker deze rol van cloud service provider zelf vervult.

7.6 Als Verwerker voor deze opdracht gebruik maakt van een cloud service provider, dan beschikt de cloud service provider over de thans gangbare op cloud van toepassing zijnde certificering(en). Deze verplichting geldt ook voor Verwerker in het geval Verwerker deze rol van cloud service provider zelf vervult.

7.7 Als Verwerker voor deze opdracht gebruik maakt van een cloud service provider die mede onder een rechtsregime van een land valt waar verstrekking van persoonsgegevens aan (overheids)autoriteiten niet geweigerd kan worden, dan geldt dat Verwerker aanvullende technische maatregelen treft om te voorkomen dat de cloud service provider persoonsgegevens kan inzien of inzage kan verstrekken aan anderen. Onder deze maatregelen vallen in ieder geval encryptie van verkeer in transit en end to end, waarbij de sleutel altijd buiten de macht van de cloud service provider blijft. Deze verplichting geldt ook voor Verwerker in het geval Verwerker deze rol van cloud service provider zelf vervult.

### Artikel 8. Geheimhoudingsplicht

Verwerker en een ieder die onder diens gezag betrokken is bij de uitvoering van de diensten als bedoeld in de Dienstverleningsovereenkomst en deze Overeenkomst, en die daarbij de beschikking krijgt over persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze verplichting geldt zowel voor persoonsgegevens als voor bedrijfsgevoelige, strategische, technische of anderszins vertrouwelijke informatie, ongeacht de vorm waarin deze wordt verstrekt. Uitzonderingen gelden uitsluitend indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht, of indien uit de aard van de werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### Artikel 9. Beveiligingsmaatregelen

9.1 Verwerker zal aantoonbaar, passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de (in Bijlage 1 gespecificeerde) aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om de (tijdige) beschikbaarheid en integriteit van de gegevens te garanderen.

9.2 Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke (een kopie van) een dooreen onafhankelijke en ter zake deskundige derde afgegeven geldig certificaat overleggen, indien deze daarover beschikt, of een Third Party Memorandum (TPM), waaruit volgt dat Verwerker de verplichtingen uit dit artikel naleeft.

9.3 Verwerker laat zelf jaarlijks interne en/of externe audits uitvoeren met betrekking tot de naleving van bovengenoemde normen.

9.4 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor in dit artikel genoemde maatregelen indien Verwerkingsverantwoordelijke daarom vraagt naar aanleiding van (vermoeden van) informatie- of privacy-Inbreuken. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke bepalen in gezamenlijk overleg het tijdstip waarop en de onafhankelijke derde partij die de controle uitvoert. Verwerker zal eventuele door Verwerkingsverantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijk onderzoek in redelijkheid gegeven instructies tot aanpassing van het beveiligingsbeleid binnen een redelijke termijn opvolgen.

9.5 Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Verwerker zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op basis van dit artikel periodiek evalueren en, waar nodig, de maatregelen verbeteren om te blijven voldoen aan de verplichtingen onder dit artikel. Het voorgaande laat de instructiebevoegdheid van Verwerkingsverantwoordelijke om zo nodig aanvullende maatregelen te (doen) treffen onverlet.

9.6 Indien Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende of strengere beveiligingseisen stelt vanwege gewijzigde wetgeving of risico-inschattingen, zal Verwerker binnen een redelijke termijn (maximaal 60 dagen) voldoen aan deze nieuwe eisen, tenzij anders overeengekomen.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### Artikel 10. Inschakelen derden (subverwerkers)

10.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan de inzet van een nieuwe subverwerker en geeft Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid hiertegen bezwaar te maken. Indien Verwerkingsverantwoordelijke bezwaren heeft, zal Verwerker redelijke inspanningen leveren om de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke op te lossen of om de levering van de diensten zoals genoemd in de Dienstverleningsovereenkomst - zonder daaraan afbreuk te doen - aan te passen om verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde (nieuwe) subverwerker te voorkomen.

10.2 Indien de Verwerker de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke niet kan oplossen of de levering van de diensten niet kan aanpassen om de verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde subverwerker te voorkomen, kan de Verwerkingsverantwoordelijke de Dienstverleningsovereenkomst opschorten of geheel of gedeeltelijk beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, gerekend vanaf de einddatum van de bezwaartermijn. Gedurende een schorsing van de Dienstverleningsovereenkomst vanwege bezwaar tegen een (nieuwe) subverwerker en vanaf de einddatum van de Dienstverleningsovereenkomst is de Verwerkingsverantwoordelijke niet verplicht om de Verwerker enige vergoeding op grond van de Dienstverleningsovereenkomst of anderszins of enige schadevergoeding te betalen.

10.3 Verwerker zal aan deze subverwerker minstens dezelfde verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst en de wet voortvloeien. Verwerker zal deze afspraken schriftelijk vastleggen en zal toezien op de naleving daarvan door de subverwerker. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek afschrift verstrekken van de met de subverwerker gesloten verwerkersovereenkomst. Verwerker blijft volledig aansprakelijk jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een subverwerker. Voor de inzet van subverwerkers buiten de EER is toestemming vereist in overeenstemming met Artikel 7 van deze Verwerkersovereenkomst.

10.4 Dit artikel is niet van toepassing op de in Bijlage 1 vermelde subverwerkers.

### Artikel 11. Verlenen bijstand in verband met nakomen rechten van betrokkenen

11.1 De AVG en overige wetgeving kent aan de Betrokkene bepaalde rechten toe. Verwerker zal zijn volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij de nakoming van de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen voortvloeiend uit deze rechten.

11.2 Een door Verwerker ontvangen Verzoek van een Betrokkene met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zo snel als mogelijk, doch binnen 48 uur, doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke.

### Artikel 12. Verlenen bijstand bij een inbreuk in verband met de (persoons)gegevens

12.1 Verwerker doet onverwijld, danwel uiterlijk binnen 24 uur, melding aan Verwerkingsverantwoordelijke in geval van een inbreuk in verband met de (persoons)gegevens. Meldingen van datalekken worden zowel telefonisch en schriftelijk doorgegeven aan ten minste één van de in Bijlage 4 genoemde contactpersonen.

De melding bevat alle informatie die Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om te voldoen aan artikel 33/34 AVG, waaronder:

- a) de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de oorzaak, de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- b) de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- c) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

- d) de maatregelen die zijn 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 en wie reeds is geïnformeerd over de inbreuk.

12.2 Naast het bepaalde in dit artikel geeft Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd en in de door Verwerkingsverantwoordelijke verlangde vorm, nadere informatie over de inbreuk in verband met de persoonsgegevens.

12.3 Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of sprake is van een inbreuk op de persoonsgegevens en oordeelt of de toezichthouder en/of betrokkene wordt geïnformeerd. Verwerker mag geen melding van de inbreuk aan de toezichthouder doen en evenmin mag Verwerker de betrokkenen informeren over de inbreuk. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.

12.4 Verwerker zorgt ervoor dat ieder bericht over de inbreuk in verband met de persoonsgegevens zo volledig, correct en actueel mogelijk is.

12.5 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom de inbreuk in verband met de persoonsgegevens. Ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om de inbreuk te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

12.6 Indien de wetgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

12.7 De kosten voor herstelmaatregelen komen voor rekening van de partij die verantwoordelijk is voor de inbreuk.

## Artikel 13. Verlenen bijstand in verband met nakomen verplichting gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

13.1 Verwerker verleent desgevraagd bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke indien met betrekking tot de verwerking een beoordeling wordt gemaakt van het effect van de verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens (gegevensbeschermingseffectbeoordeling).

13.2 Verwerker verleent desgevraagd bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke indien naar aanleiding van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling door Verwerkingsverantwoordelijke raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens plaatsvindt.

13.3 Verwerker verleent de in dit artikel bedoelde bijstand rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie.

## Artikel 14. Heronderhandeling, Overdracht en Vernietiging

14.1 Bij wijzigingen in de persoonsgegevens of de daaraan gestelde betrouwbaarheidseisen zoals opgenomen in Bijlage 1 en 2 treden partijen in overleg of aanpassing van deze Overeenkomst, in het bijzonder voor wat betreft de door de Verwerker te nemen beveiligingsmaatregelen, noodzakelijk is. Indien de in dit lid bedoelde wijzigingen van dien aard zijn dat voortzetting van deze Overeenkomst in ongewijzigde vorm redelijkerwijs niet kan worden geleverd en partijen bereiken geen overeenstemming over aanpassing van de Overeenkomst, is elke partij gerechtigd deze Overeenkomst op te zeggen. Alsdan is lid 2 van dit artikel van toepassing.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

14.2 Bij beëindiging, ontbinding of opzegging van deze Overeenkomst, op verzoek, op welke grond of wijze dan ook, zal Verwerker op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke (i) aan Verwerkingsverantwoordelijke alle persoonsgegevens en overige aan Verwerkingsverantwoordelijke toekomende gegevens ter beschikking stellen op de wijze en in het format dat Verwerkingsverantwoordelijke wenst, (ii) per direct de verwerking van de persoonsgegevens staken, (iii) alle documenten waarin de persoonsgegevens zijn vastgelegd aan Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen, en (iv) 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.

14.3 Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk bevestigen aan Verwerkingsverantwoordelijke dat Verwerker aan alle verplichtingen uit hoofde van dit artikel heeft voldaan.

14.4 Verwerker behoudt uitsluitend een kopie van de persoonsgegevens indien daartoe Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht.

## Artikel 15. Toezicht beveiliging door Verwerkingsverantwoordelijke

15.1 Verwerker voorziet Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Verwerkingsverantwoordelijke een oordeel kan vormen over de naleving door Verwerker van deze Overeenkomst en de technische en organisatorische maatregelen die Verwerker heeft genomen ten behoeve van de naleving van deze Overeenkomst.

15.2 Verwerker rapporteert aan Verwerkingsverantwoordelijke over de uitgevoerde beveiligingsmaatregelen. Verwerkingsverantwoordelijke kan met betrekking tot de inhoud en frequenties van de rapportages nadere aanwijzingen geven.

15.3 Ter controle van naleving van alle punten uit deze Overeenkomst, en alles dat daarmee verband houdt heeft Verwerkingsverantwoordelijke het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding gebonden is. Deze audit mag in ieder geval plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens. Extra audits mogen worden uitgevoerd indien:

- Er concrete aanwijzingen zijn van niet-naleving van deze Overeenkomst;
- Een datalek heeft plaatsgevonden waarbij persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn;
- Verwerker ingrijpende wijzigingen doorvoert in zijn beveiligingsbeleid of gegevensverwerkingsprocessen.

15.4 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.

15.5 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, waar nodig naar aanleiding daarvan op schriftelijke afspraak, worden doorgevoerd door en op kosten van één van de Partijen of door en op kosten van beide Partijen gezamenlijk.

15.6 Indien een audit significante tekortkomingen aan het licht brengt, zal Verwerker binnen een termijn van 30 dagen verbetermaatregelen implementeren, tenzij anders overeengekomen. De kosten voor deze verbetermaatregelen komen voor rekening van de partij die de tekortkomingen heeft veroorzaakt.



## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### Artikel 16. Aansprakelijkheid en vrijwaring

16.1 Verwerker is aansprakelijk voor schade die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst, een schending van de AVG of andere toepasselijke privacywetgeving, dan wel het niet naleven van de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.

16.2 Verwerker is eveneens aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet naleven van verplichtingen met betrekking tot passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, geheimhouding en het melden van datalekken.

16.3 Eventuele beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Verwerker of diens personeel, of indien er sprake is van een inbreuk op de AVG die leidt tot handhavend optreden of schadeclaims van betrokkenen.

16.4 Indien Verwerker bij de uitvoering van zijn verplichtingen gebruik maakt van subverwerkers, blijft hij jegens Verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de naleving van deze Verwerkersovereenkomst, en vrijwaart hij Verwerkingsverantwoordelijke tegen eventuele schade of boetes die voortvloeien uit handelen van deze subverwerkers.

### Artikel 17. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens

17.1. Verwerker bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk, waaronder begrepen de wettelijke bewaartermijnen of een eventueel tussen Partijen gemaakte afspraak over bewaartermijnen zoals vastgelegd in Bijlage 1. In geen geval bewaart Verwerker de Persoonsgegevens langer dan tot het einde van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven.

17.2. Bij beëindiging van de Verwerkersovereenkomst, of indien van toepassing aan het einde van de overeengekomen bewaartermijnen, of op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, de Persoonsgegevens definitief (doen) vernietigen of teruggeven aan Verwerkingsverantwoordelijke. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker bewijs van het feit dat de gegevens onherroepelijk zijn vernietigd of verwijderd. Eventuele teruggave van de gegevens zal in een algemeen gangbaar, gestructureerd en gedocumenteerd gegevensformaat langs elektronische weg plaatsvinden. Indien teruggave, definitieve vernietiging of verwijdering niet mogelijk is, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte. In dat geval garandeert Verwerker dat hij de Persoonsgegevens vertrouwelijk zal behandelen en niet langer zal verwerken.

### Artikel 18. Slotbepalingen

18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Logs, gedane metingen, auditverslagen en andere bevindingen door Verwerkingsverantwoordelijke of een onafhankelijke derde gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Verwerker.

18.3 In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

1. De dienstverleningsovereenkomst (Overeenkomst van opdracht)
2. Deze Overeenkomst inclusief bijlagen (Verwerkersovereenkomst)
3. De Nota van inlichtingen.
4. Inhoud Offerteaanvraag met bijlagen.
5. Algemene inkoopvoorwaarden.
6. De Aanbieding/Offerte (inschrijving) van de gegunde inschrijver.
7. De SLA van de gegunde inschrijver.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

18.4 Alle geschillen, die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

Aldus in tweevoud opgemaakt, geparafeerd en ondertekend,

<Naam opdrachtnemer>	Vervangingsfonds/Participatiefonds,
namens deze,	namens deze,
<naam>, <functie>	D.J.H.G. Vijgen, Directeur,
(plaats, datum)	(plaats, datum)
Handtekening)	(handtekening)

**Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken**
**Bijlage 1: Wie hebben er toegang tot de gegevens? (in te vullen door de Verwerker)**

Verwerking	Soort persoonsgegevens	Categorieën van betrokkenen	Doeleinden van de verwerking	Grondslag van de verwerking	Doorgifte buiten de EER	Afspraken bewaartermijn	Afspraken verwijderprocedure	Wie hebben er toegang tot de gegevens
Noem de verwerking (bijvoorbeeld hosting, transfer, onderhoud, of naam van de applicatie).	Benoem de Persoonsgegevens (b.v. NAW, BSN, gegevens over gezondheid, etc.)	Benoem Betrokkenen (patiënten, Medewerkers, studenten, etc.)	Benoem het doel van de verwerking.	Benoem de grondslag waarop de verwerking plaatsvindt.	Indien ja, benoem opslag/ verwerking buiten de EER en vermeld land, instrument waaronder doorgifte kan plaatsvinden (hoofdstuk V AVG) en aanvullende maatregelen.	Benoem afspraken bewaartermijnen.	Benoem de verwijderprocedure.	Noem de rol en de rechten die hiermee gepaard gaan. Kies uit inzien/bewerken/verwijderen.
(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)	(invullen door verwerker)

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

**Lijst met sub verwerkers: (op moment van ondertekening van deze Overeenkomst, in te vullen door Verwerker):**

Subverwerker	Beschrijving dienst en Persoonsgegevens	Gegevens buiten de EER	Verwerkingsovereenkomst
Naam en adres(incl. land)	Omschrijven	Ja/Nee (indien ja, vermeld land, instrument waaronder doorgifte kan plaatsvinden (hoofdstuk 5 AVG) en aanvullende maatregelen)	Ja/Nee

### Toelichting:

Persoonsgegevens gaan over iemand (of zijn tot iemand te herleiden). Elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. De identificatie kan bijvoorbeeld gebeuren aan de hand van een identificatiemiddel, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificerende variabele of andere elementen die kenmerkend zijn. Hierbij kunt u denken aan fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale elementen.

Elke verwerking moet één of meerdere welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden hebben. Het gaat hierbij om het doel of de doelen waarvoor de Persoonsgegevens zijn verkregen/verzameld. Maak het verwerkingsdoel/de verwerkingsdoelen zo concreet mogelijk.

Grondslagen voor verwerking Persoonsgegevens: Toestemming Betrokkene / Noodzakelijk voor uitvoering van een overeenkomst / Wettelijke verplichting / Beschermen van vitale belangen van de Betrokkene / Taak van algemeen belang of uitoefening van het openbaar gezag / Gerechtvaardigde belangen van de Verwerkingsverantwoordelijke of van een derde.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### BIJLAGE 2: BIV ( in te vullen door P&S van VfPf)

**De betrouwbaarheidseisen aan data/informatie en systemen/applicaties worden vastgesteld aan de hand van het Classificatiebeleid VfPf.**

De door Verwerker te gebruiken **systemen/applicaties** en de daarin te verwerken **data/informatie** dient te voldoen aan eisen ten aanzien van:

1. Beschikbaarheid (continuïteit)
2. Integriteit
3. Vertrouwelijkheid

#### ***beschikbaarheid (continuïteit)***

Dit onderdeel weerspiegelt de mate waarin een verminderde beschikbaarheid van de informatie en/of het onderliggende systeem/applicatie leidt tot een bedreiging in de continuïteit voor het betreffende bedrijfsproces of zelfs het Vervangingsfonds/Participatiefonds als geheel. Data/informatie en systemen/applicaties moeten op de juiste momenten beschikbaar zijn. De norm voor beschikbaarheid van de diensten binnen het Vervangingsfonds/Participatiefonds is **laag (1)**. Verwerker staat ervoor in dat zij minimaal voldoet aan deze norm.

#### ***integriteit***

De juistheid, tijdigheid (actualiteit) en volledigheid van de informatie en de verwerking ervan. De norm voor integriteit van data binnen het Vervangingsfonds/Participatiefonds is **midden (2)**. Verwerker staat ervoor in dat zij minimaal voldoet aan deze norm.

#### ***vertrouwelijkheid***

Dit onderdeel weerspiegelt de mate waarin de informatie beveiligd moet worden vanwege het vertrouwelijke karakter ervan en het belang van de personen of organisaties waarop de informatie betrekking heeft. De norm voor vertrouwelijkheid van data binnen het Vervangingsfonds/Participatiefonds is **midden (2)**. Verwerker staat ervoor in dat zij minimaal voldoet aan deze norm.

Het Technisch beleid van VfPf beschrijft de basisset aan maatregelen die gelden voor de data/informatie in de systemen/applicaties van VfPf. Afhankelijk van de BIV-dataclassificatie van data/informatie in (de context van) onze systemen/applicaties wordt bovenop de basisset een aanvullende set technische maatregelen vereist. Afhankelijk van en in combinatie met specifieke risico's die in risico-analyses terugkomen, wordt de totale set technische en organisatorische maatregelen nóg verder passend gemaakt.

## Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken

---

### BIJLAGE 3: Aanvullende maatregelen( in te vullen door P&S van VfPf)

Aanvullende maatregelen in verband met de verwerkte persoonsgegevens

De volgende aanvullende maatregelen worden door Verwerker genomen:

Wel / niet van toepassing.

**Verwerkersovereenkomst behorende bij de offerteaanvraag Klanttevredenheidsonderzoeken**
**BIJLAGE 4: Contactinformatie (in te vullen door de Verwerker & Verwerkingsverantwoordelijke)**

<b>Contactinformatie van verwerkingsverantwoordelijke</b>	
Functionaris gegevensbescherming	Naam: Emailadres:
Privacy Officer	Naam: Emailadres: Telefoonnummer:
Information Security Officer	Naam: Emailadres: Telefoonnummer:

<b>Contactinformatie van Verwerker</b>	
Functionaris gegevensbescherming	Naam Emailadres Telefoonnummer
Privacy Officer	Naam Emailadres Telefoonnummer
Information Security Officer	Naam Emailadres Telefoonnummer

De contactgegevens en de te hanteren werkwijze worden voor de eerste oplevering van de gegevensverwerking in goed overleg tussen partijen bepaald.  
Eventuele wijzigingen in bovenstaande gegevens geven partijen op korte termijn aan elkaar door.  
Partijen kunnen niet instaan voor de gevolgen van het niet tijdig informeren indien en zodra partijen niet op de hoogte zijn gesteld van wijzigingen op bovenstaande gegevens.