

# PLUSCARE - VERWERKERSOVEREENKOMST – ALGEMEEN – VERSIE 2.0-102024

## ONDERGETEKENDEN:

1. <VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE-BEDRIJFSNAAM>, gevestigd en kantoorhoudende te <STRAAT-HUISNUMMER-POSTCODE- KvK-nummer> ten deze vertegenwoordigd door <WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER> verder te noemen "Verwerkingsverantwoordelijke"

En

2. **PlusCare B.V.**, gevestigd en kantoorhoudende te **Kaatstraat 2, 3513BK Utrecht, KvK 30103717**, ten deze vertegenwoordigd door <WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER> verder te noemen: "Verwerker", hierna afzonderlijk te noemen: "Partij" en gezamenlijk "Partijen",

## IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- A. Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker vervangt deze overeenkomst eerder gedateerde overeenkomsten en is de meest recente verwerkingsovereenkomst versie 2.0-102024 ingaande per 1 november 2024 van toepassing.
- B. Verwerkingsverantwoordelijke met Verwerker een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot dienstverlening op het gebied van klantcontact en telefonische diensten.
- C. In het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst worden Persoonsgegevens verwerkt door de Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke;
- D. Partijen in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens door de Verwerker wensen vast te leggen;
- E. De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst betrekking hebben op alle andere afspraken die tussen Partijen gelden en betrekking hebben op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke;

## ZIJN ALS VOLGT OVEREENGEKOMEN:

### Artikel 1: Definities

- 1.1 in deze Verwerkersovereenkomst worden de hiernavolgende begrippen en definities gehanteerd:

**AP:** Autoriteit Persoonsgegevens, de Nederlandse toezichthouder voor de AVG;

**AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming

**Bijlage:** iedere bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst, welke een onlosmakelijk deel daarvan uitmaakt.

**Betrokkene:** de natuurlijke persoon waarop de Persoonsgegevens die Verwerker verwerkt voor Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst betrekking hebben.

**Beveiligingsincident:** 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 Persoonsgegevens;

**Derde:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken;

**EER:** Economische Europese Ruimte (reikwijdte AVG)

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die Verwerker ontvangt van of verwerkt voor Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst;

**Sub-verwerker:** een partij die door Verwerker wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens;

**Verwerken:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen, of vernietigen van gegevens;

**Verwerkersovereenkomst:** de onderhavige overeenkomst inclusief alle overwegingen en bijbehorende Bijlagen.

## Artikel 2: Algemeen

- 2.1 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker verstrekken elkaar over en weer tijdig alle informatie om een goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving mogelijk te maken.
- 2.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving verwerken
- 2.3 Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Hoofdovereenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen. De categorieën van Betrokkenen, het soort Persoonsgegevens, de aard en het doel waarvoor de Persoonsgegevens worden verwerkt zijn opgenomen in **Bijlage 1**.
- 2.4 Verwerker volgt alle instructies van Verwerkingsverantwoordelijke dienaangaande op, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 2.5 Verwerker heeft geen zeggenschap over de Persoonsgegevens verstrekt onder deze Verwerkersovereenkomst en neemt geen beslissingen over het gebruik van de gegevens, en verstrekt deze alleen in overleg met de Verwerkingsverantwoordelijke aan derden, en bepaald de bewaartermijn in overleg met de Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker verstrekt de persoonsgegevens wel aan derden in het kader van het uitvoeren van de hoofdovereenkomst, zoals aannemers, installateurs en andere relevante partijen.
- 2.6 Het is Verwerker niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken, tenzij op schriftelijk verzoek van verwerkingsverantwoordelijke, of met diens schriftelijke toestemming, tenzij het doorgeven van de gegevens onderdeel is van de uitvoering van de hoofdovereenkomst.

- 2.7 Indien Verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, verifieert Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, Verwerkingsverantwoordelijke terzake, tenzij wettelijke bepalingen hieraan in de weg staan.
- 2.8 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke volledige medewerking om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG of andere wet- en regelgeving op het gebied van privacy, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen, zoals een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming van Persoonsgegevens, het recht van dataportabiliteit en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend bezwaar. Tevens verleent Verwerker volledige medewerking aan het adequaat informeren van de betrokkenen in het kader van de meldplicht datalekken.
- 2.9 Indien Verwerker (pogingen tot) onrechtmatige of anderszins ongeautoriseerde verwerkingen of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen van de persoonsgegevens signaleert, zal hij Verwerkingsverantwoordelijke hierover onmiddellijk (in ieder geval binnen 24 uur) inlichten en op eigen kosten alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om (verdere) schending van de AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van de Persoonsgegevens, te voorkomen of te beperken een en ander onverminderd de verplichting van Verwerker om de eventueel door Verwerkingsverantwoordelijke daardoor geleden schade te vergoeden.
- 2.10 De melding bij Verwerkingsverantwoordelijke over een geconstateerd Beveiligingsincident zoals bedoeld in het vorige lid, wordt gedaan aan de hand van de Procedure Meldplicht Datalekken zoals in **Bijlage 3** opgenomen.

### **Artikel 3: Gegevensbescherming**

- 3.1 Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies of tegen wijziging van of toegang tot, en iedere andere vorm van onrechtmatige verwerking van de Persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling, verspreiding en verdere verwerking van de Persoonsgegevens te voorkomen. Deze door Verwerker genomen maatregelen moeten een passend en doeltreffend beveiligingsniveau verzekeren, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten voor het toepassen van de maatregelen.
- 3.2 Verwerker voorziet minimaal in de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in **Bijlage 2** en garandeert dat de vermelde beveiligingsmaatregelen een beveiligingsniveau bieden dat voldoet aan het bepaalde in artikel 32 AVG. Verwerker zal uit eigen beweging, en op eigen kosten, de in de vermelde beveiligingsmaatregelen zodanig aanpassen dat deze gedurende de duur van deze Verwerkersovereenkomst een passend beschermingsniveau blijven bieden.
- 3.3 Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens buiten een land van de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij deze verwerking onder de Europese adequaatheidsbesluit valt (artikel 45 AVG) en hij hiervoor schriftelijk toestemming heeft verkregen van verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld middels deze overeenkomst.
- 3.4 Tenzij Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke anders overeenkomen worden persoonsgegevens na 180 dagen geanonimiseerd in de systemen van Verwerker.

### **Artikel 4: Geheimhouding**

- 4.1 Verwerker is gehouden tot geheimhouding van alle Persoonsgegevens en informatie die zij als uitvloeisel van deze Verwerkersovereenkomst verwerkt, behoudens in zoverre die

gegevens of informatie klaarblijkelijk geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben, of algemeen bekend zijn.

- 4.2 Verwerker verklaart alle voorzorgen te treffen en stappen te ondernemen teneinde te voorkomen dat derden en niet bevoegde personen, al dan niet onder zijn gezag, kennis zullen nemen van de Persoonsgegevens. Verwerker verzekert bovendien dat de toegang tot en de verwerking van de Persoonsgegevens beperkt blijft tot de gegevens die de personen onder zijn gezag nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor het doel van de samenwerking. Enkel de personen die rechtstreeks betrokken zijn in de uitoefening van de toevertrouwde opdracht kunnen toegang hebben tot de gegevens.
- 4.3 Indien Verwerkingsverantwoordelijke daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, zal Verwerker ten aanzien van aangeduide gegevens of informatie bijzondere maatregelen treffen met het oog op de geheimhouding daarvan, welke maatregelen onder meer kunnen inhouden de vernietiging van betrokken gegevens of informatie zodra de noodzaak voor Verwerker om daarvan nog langer kennis te nemen, is komen te vervallen.
- 4.4 Verwerker verplicht zich om alle personen die door haar worden ingezet bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst dezelfde verplichting op te leggen als in het eerste lid van dit artikel is opgenomen. Verwerker staat in voor de naleving van de wettelijke bepalingen omtrent privacy alsmede de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst door de Verwerker ingeschakelde derden tegenover Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.5 Na afloop van de Hoofdovereenkomst en deze Verwerkersovereenkomst blijft dit artikel en de hierin besproken geheimhouding van kracht.

## **Artikel 5. Controle**

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke kan de bewerkingen en de naleving van de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen van Verwerker, de wettelijke bepalingen, of die van eventueel door Verwerker ingeschakelde derden, in overleg met Verwerker (laten) controleren. De met de controle gemoeide kosten zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.2 Verwerker zal alle benodigde medewerking verlenen aan de controle en informatie verstrekken en ervoor zorg dragen ook de door hem ingeschakelde derden hiertoe de benodigde medewerking zullen verlenen.
- 5.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren door een gekwalificeerde instantie en slechts na voorafgaande schriftelijke melding aan Verwerker, ten 30 dagen voorafgaand aan de controle.
- 5.4 Het uitvoeren van een controle zal niet leiden tot een vertraging of beperking van de dagelijkse werkzaamheden bij Verwerker. Indien dat onverhoopt toch het geval is, zullen partijen in overleg treden teneinde daarvoor zo snel mogelijk een oplossing te vinden.
- 5.5 Het uitvoeren van een controle zal niet leiden tot een inbreuk op de privacy van andere klanten van Verwerker.

- 5.6 Verwerker voert de door Verwerkingsverantwoordelijke, of door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, aangegeven aanbevelingen ter verbetering uit binnen de daartoe door verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn.
- 5.7 Verwerker rapporteert op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op naleving van deze Verwerkersovereenkomst.

#### **Artikel 6. Inschakelen derden**

- 6.1 Verwerker schakelt geen derden (Sub-verwerkers) in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Benoeming in deze overeenkomst wordt ook als schriftelijke toestemming gezien.
- 6.2 Verwerker blijft in deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 6.3 Verwerker garandeert dat deze derden schriftelijk tenminste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen en zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verlenen in de overeenkomsten met deze derden waarin deze plichten zijn opgenomen.
- 6.4 Verwerker houdt in Bijlage 1 een register bij van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers waarin de identiteit, vestigingsplaats en een beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen. Dit overzicht zal door Verwerker actueel worden gehouden en op verzoek aan de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt.

#### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

- 7.1 Verwerker is aansprakelijk voor de directe schade voortvloeiende uit het niet nakomen van deze Verwerkersovereenkomst alsmede de in de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften onverminderd de aansprakelijkheid op grond van andere regels, voor zover ontstaan door haar en/of door haar ingeschakelde derden verrichte werkzaamheden.
- 7.2 Indien verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk wordt gehouden, kan zij na gerechtelijke uitspraak op Verwerker regres nemen als door een gekwalificeerd partij bewezen is dat Verwerker tekortgeschoten is in de naleving van de in de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften en de Verwerkersovereenkomst. Verwerker vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke tegen aanspraken van derden wanneer zij ter zake tekortschiet. Verwerker is tegenover Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor directe schade en boetes wegens dit tekortschieten na rechtelijke uitspraak.
- 7.3 Verwerker is niet aansprakelijk voor gevolg schade.

#### **Artikel 8. Duur, wijziging en beëindiging overeenkomst**

- 8.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking na ondertekening door beide partijen en eindigt tegelijkertijd met de Hoofdovereenkomst van partijen. Eindigt de Hoofdovereenkomst van rechtswege dan eindigt eveneens deze verwerkersovereenkomst. Wordt de

Hoofdovereenkomst tussen partijen verlengd dan geldt deze verlenging eveneens voor deze Verwerkersovereenkomst. Geen van beide partijen kan deze Verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

- 8.2 Deze Verwerkersovereenkomst kan slechts met instemming van partijen worden gewijzigd en heeft pas werking wanneer het schriftelijk is overeengekomen.
- 8.3 Verwerker zal na het eindigen van deze Verwerkersovereenkomst, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, de in het kader van de Hoofdovereenkomst ter beschikking gestelde Persoonsgegevens, terugbezorgen aan Verwerkingsverantwoordelijke, vernietigen dan wel uit haar bedrijfssystemen verwijderen binnen een nader overeen te komen redelijke termijn. Verwerker zal, bij een schriftelijke verklaring door haar directie, op eerste verzoek bij het eindigen van deze Verwerkersovereenkomst op redelijke termijn verklaren dat de Persoonsgegevens uit haar bedrijfssystemen zijn verwijderd.
- 8.4 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker treden met elkaar in overleg over wijzigingen in deze Verwerkersovereenkomst als een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geven.
- 8.5 In geval van een conflict treden Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker met elkaar in overleg teneinde in goed vertrouwen tot een oplossing over het conflict te komen.

#### **Artikel 9. Slotbepalingen**

- 9.1 Deze Verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op de Hoofdovereenkomst. Bij de tegenspraak tussen bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst prevaleren de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 9.2 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze Verwerkersovereenkomst worden beslecht door een bevoegde rechter.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Utrecht

**<WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER>**

PlusCare B.V.

Datum: **<DATUM>**

**<WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER>**

**<VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE-  
BEDRIJFSNAAM>**

Datum: **<DATUM>**

## BIJLAGE 1

### A. Categorieën Betrokkenen

De personen waarop de Persoonsgegevens betrekking hebben zijn in ieder geval: \_  
Cliënten, partijen of betrokkenen

### B. Soort Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens die door Verwerker worden verwerkt zijn in ieder geval:

- Voornaam, achternaam, telefoonnummer, adresgegevens, email, reden van telefonisch contact.

### C. Aard en doel van de verwerking

- Ontvangen van doorgeschakelde telefonie en opnemen gegevens.

### D. Verwerking buiten de EER

De Persoonsgegevens worden in de volgende landen buiten de EER verwerkt: \_  
geen

### E. Gegevens Sub-verwerkers

Verwerker maakt voor de verwerking van data en diensten o.a. gebruik van sub-verwerkers:

- Data- en telefonie (sub-)verwerkers,
- Security (sub-)verwerkers,
- Microsoft (sub-verwerker): Edge – Microsoft Intune /Azure
- Microsoft 365 (o.a. email communicatie)
- MessageBird (SMS communicatie) –
- Data (sub-) verwerkers voor diverse AI-applicaties en/of AI-plattformen bij de verwerking van data.

### F. Contactgegevens

Voor vragen of opmerkingen over de Verwerkersovereenkomst en Bijlagen is de contactpersoon van verwerkingsverantwoordelijke: <**CONTACTPERSOON VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE**> en voor de Verwerker: <**CONTACTPERSOON VERWERKERS**>.

## BIJLAGE 2

Omschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die door de Verwerker zijn geïmplementeerd

Zoals opgenomen in art. 3 worden hieronder de afspraken tussen partijen vastgelegd over de concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De getroffen maatregelen zijn opgenomen in deze Bijlage en worden aangevuld of gewijzigd indien dat nodig is.

Verwerkingsverantwoordelijke acht genoemde maatregelen passend voor de Verwerking van de Persoonsgegevens.

A. Maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of wijziging en tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking, toegang of openbaarmaking:

PlusCare werkt constant aan het integer en vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens. Op dit moment zijn minimaal de volgende maatregelen genomen die de verwerkte persoonsgegevens beschermen :

- Computer apparatuur voorzien van anti virus software
- Netwerk voorzien van uitgebreide firewalls
- Software voorzien van autorisatie systeem met persoonlijk toegangsbeheer - Medewerkers getraind in verwerkingsprocedures

B. Maatregelen voor opsporen van zwakke plekken en incidentenbeheer:

Pluscare heeft een protocol en register datalekken geïmplementeerd en ingericht om beveiligingsincidenten die mogelijk leiden tot een data lek te registreren en op een uniforme en correcte wijze af te kunnen handelen. We evalueren dit register periodiek om de bescherming van gegevens te verbeteren.



### BIJLAGE 3: Procedure Meldplicht Datalekken

Tussen Partijen zijn met betrekking tot de meldplicht datalekken de volgende afspraken gemaakt:

- 1) Verwerker registreert alle Beveiligingsincidenten;
- 2) In geval van een Beveiligingsincident informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld (in elk geval binnen 24 uur) en zal de relevante informatie over het incident melden aan de hand van de door de AP opgestelde vragen bij een melding;
- 3) Verwerkingsverantwoordelijke zal beoordelen of een melding verricht dient te worden bij de AP. Verwerkingsverantwoordelijke zal daarbij in overleg treden met Verwerker;
- 4) Voordat Verwerkingsverantwoordelijke de melding bij de AP verricht zal Verwerkingsverantwoordelijke de inhoud van de melding met Verwerker bespreken;
- 5) Indien Verwerkingsverantwoordelijke oordeelt dat tevens betrokkenen geïnformeerd dienen te worden, zal Verwerkingsverantwoordelijke de inhoud van die informatie met Verwerker bespreken.