

## Verwerkingsovereenkomst Biebpanel

*Verwerkingsovereenkomst  
voor de uitbesteding van de verwerking van persoonsgegevens  
aan een derde (verwerker)  
als bedoeld in artikel 28 algemene verordening gegevensbescherming (AVG)*

# Verwerkingsovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

ProBiblio is in de Overeenkomst de verwerker (“Opdrachtnemerr”) van de persoonsgegevens. Gebruiker is in de Overeenkomst Verwerkersverantwoordelijke (“Opdrachtgever”). Hierna zullen beide partijen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden aangehaald.

## Overwegende dat:

- a) Opdrachtnemer verricht diensten ten behoeve van Opdrachtgever op basis van de in Bijlage 1 gespecificeerde overeenkomst(en).
- b) Het verrichten van deze diensten brengt met zich dat persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke voor deze persoonsgegevens. Opdrachtnemer heeft te gelden als verwerker van deze persoonsgegevens.
- c) Partijen wensen middels deze verwerkingsovereenkomst de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de hierboven bedoelde diensten vast te leggen.

## Komen het volgende overeen:

### Artikel 1 Definities

**1.1** In deze overeenkomst hebben de volgende (onderstreepte) begrippen de daaropvolgende betekenis:

- a.) Aanvullende Nationale Wetgeving: elke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in een lidstaat van de EU, waar de verwerkingsverantwoordelijke aan is onderworpen vanaf 25 mei 2018, naast de Privacyverordening.
- b.) Diensten: de diensten die door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever worden verricht op basis van een Dienstverleningsovereenkomst.
- c.) Dienstverleningsovereenkomst: iedere in Bijlage 1 vermelde overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die betrekking heeft op het verrichten van Diensten.
- d.) Inbreuk: tot 25 mei 2018 zoals gedefinieerd in de Implementatiewetgeving, althans bij gebreke daarvan de Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de Privacyverordening en vanaf 25 mei 2018 de Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de Privacyverordening. Voor Nederland wordt tot 25 mei 2018 de “inbreuk op de beveiliging” zoals bedoeld in artikel 34a Wet bescherming persoonsgegevens als Inbreuk beschouwd.
- e.) Implementatiewetgeving: de toepasselijke nationale wetgeving die in het betreffende land van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, waaronder de wetgeving die is geïmplementeerd om uitvoering te geven aan de Privacyrichtlijn.
- f.) Privacyrichtlijn: Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- g.) Privacyverordening: 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.

- h.) Sub-Verwerker: iedere derde partij die door Opdrachtnemer is betrokken bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten.
  - i.) Toepasselijke Privacy Wetgeving: tot 25 mei 2018 de Implementatiewetgeving van de in Bijlage 1 gespecificeerde landen en vanaf 25 mei 2018 de Privacyverordening en de Aanvullende Nationale Wetgeving van de betreffende landen.
- 1.2 Elk begrip dat hier niet is gedefinieerd, maar dat wel is gedefinieerd in de Toepasselijke Privacy Wetgeving (zoals “*persoonsgegeven*”, “*verwerken*”, etc.), heeft in deze overeenkomst dezelfde betekenis als in de Toepasselijke Privacy Wetgeving.
- 1.3 Voor wat betreft de begrippen wordt in deze overeenkomst de terminologie van de Privacyverordening gebruikt (bijv. “*verwerker*” i.p.v. “*bewerker*”). Daarmee wordt niet bedoeld af te wijken van de betekenis van de Toepasselijke Privacy Wetgeving.

## **Artikel 2 Samenhang met Dienstverleningsovereenkomst(en)**

- 2.1 Deze verwerkingsovereenkomst is van toepassing op de diensten verleend uit hoofde van de in Bijlage 1 vermelde Dienstverleningsovereenkomst(en).
- 2.2 Voor zover enige bepaling van deze verwerkingsovereenkomst in strijd is met hetgeen in de Dienstverleningsovereenkomst(en) is bepaald, prevaleert hetgeen in deze verwerkingsovereenkomst is bepaald (voor zover de strijdigheid betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens).
- 2.3 Voor alle onderwerpen die niet in deze verwerkingsovereenkomst zijn geregeld geldt dat de bepalingen van de relevante Dienstverleningsovereenkomst *mutatis mutandis* van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van die specifieke Dienst.

## **Artikel 3 Te verwerken persoonsgegevens**

- 3.1 Deze verwerkingsovereenkomst heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens die uit de Diensten voortvloeit, ongeacht of de betreffende Dienstverleningsovereenkomst wel of niet expliciet refereert aan de verwerking van persoonsgegevens.
- 3.2 De aard en de doeleinden van de verwerking, evenals het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen die door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever worden verwerkt, staan nader uitgewerkt in Bijlage 1, bij gebreke waarvan de verwerking is beperkt tot de werkzaamheden die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.

## **Artikel 4 Hoedanigheden en taken van partijen**

- 4.1 Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, wordt Opdrachtgever beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke en wordt Opdrachtnemer beschouwd als de verwerker
- 4.2 Opdrachtnemer zal alleen op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever de persoonsgegevens verwerken.
- 4.3 Opdrachtgever wordt geacht de instructies aan Opdrachtnemer te hebben gegeven voor elke verwerking die strikt noodzakelijk is in het kader van het verlenen van de Diensten. Onder deze instructies zijn mede begrepen de verwerkingen die voortvloeien wijzigingen aan de Diensten, voor zover de Dienstverleningsovereenkomst zulke wijzigingen toestaat.
- 4.4 In afwijking van artikel 4.2 is het Opdrachtnemer toegestaan om de persoonsgegevens te verwerken als een wettelijke voorschrift hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt de Opdrachtnemer, voorafgaand aan de verwerking, Opdrachtgever in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

## **Artikel 5 Geheimhouding**

- 5.1** Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens tegenover derden geheim houden en zal deze niet openbaar maken, anders dan voor zover noodzakelijk voor het verlenen van de Diensten dan wel voor zover een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel Opdrachtnemer tot mededeling c.q. verstrekking verplicht.
- 5.2** Opdrachtnemer staat er voor in en garandeert dat werknemers en alle overige natuurlijke personen die handelen onder zijn gezag en toegang hebben tot de persoonsgegevens eveneens onder dezelfde voorwaarden geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van voornoemde informatie.

## **Artikel 6 Beveiligingsmaatregelen en periodieke review daarvan**

- 6.1** Opdrachtnemer zal technische- en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om een passende mate van betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) te waarborgen. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden van de verwerking en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
- 6.2** Bij de beoordeling van een passend veiligheidsniveau zal Opdrachtnemer in het bijzonder aandacht schenken aan risico's die zich voordoen bij persoonsgegevensverwerking, zoals in het bijzonder de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot de doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig.
- 6.3** Opdrachtnemer zal in het kader van de in de vorige twee leden beschreven verplichtingen, tenminste de in Bijlage 2 gespecificeerde maatregelen treffen..
- 6.4** Opdrachtnemer zal periodiek de technische- en organisatorische maatregelen die genomen zijn om de verwerking te beveiligen testen, beoordelen en evalueren, al dan niet door inschakeling van een ter zake deskundige derde. Als uit deze beoordeling volgt dat de genomen maatregelen niet langer voldoende zijn, dan zal Opdrachtnemer alle redelijke stappen nemen om het beveiligingsniveau te verbeteren.
- 6.5** Opdrachtnemer zal al het noodzakelijke doen om te verzekeren dat enige natuurlijk persoon, die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer en die toegang heeft tot persoonsgegevens deze gegevens niet zal verwerken tenzij op basis van instructies van Opdrachtgever, of indien hij of zij daartoe verplicht wordt op grond van wetgeving.

## **Artikel 7 Inbreuk**

- 7.1** Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over iedere Inbreuk. Deze informatie wordt gegeven zonder onredelijke vertraging, doch in ieder geval binnen 72 uur, zodra hij daarvan kennis heeft genomen.
- 7.2** In de in het vorige lid bedoelde kennisgeving wordt ten minste het volgende omschreven of meegedeeld, voor zover Opdrachtnemer deze informatie heeft:
- a.) de aard van de Inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van 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;

- d.) de maatregelen die Opdrachtnemer heeft voorgesteld of genomen om de Inbreuk aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
  - e.) enige andere informatie die Opdrachtgever nodig heeft op basis van de Toepasselijke Privacy Wetgeving.
- 7.3** Indien en voor zover het niet mogelijk is om alle informatie gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging in stappen worden verstrekt.
- 7.4** Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ondersteunen bij het naleven van alle verplichtingen op basis van de Toepasselijke Privacy Wetgeving, rekening houdende met de aard van de verwerking en de informatie die beschikbaar is voor de verwerker. Deze ondersteuning houdt ook in het informeren van betrokkenen van een Inbreuk indien de Toepasselijke Privacy Wetgeving daartoe verplicht.
- 7.5** Opdrachtnemer documenteert alle Inbreuken, met inbegrip van de feiten omtrent de Inbreuk, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen, alsmede alle andere relevante informatie omtrent de Inbreuk.

### **Artikel 8 Locatie van gegevens**

- 8.1** Opdrachtnemer zal persoonsgegevens louter binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (“EER”) verwerken (of doen verwerken), tenzij wetgeving waar Opdrachtnemer aan is onderworpen, Opdrachtnemer verplicht tot overdracht naar buiten de EER.

### **Artikel 9 Sub-Verwerker**

- 9.1** Opdrachtnemer zal geen nieuwe Sub-Verwerkers gegevens laten verwerken zonder de klant daarover tijdig te informeren. De klant kan bezwaar maken bij Opdrachtnemer tegen de Sub-Verwerker. Opdrachtnemer zal deze bezwaren op directieniveau afhandelen. Mocht Opdrachtnemer toch gegevens willen laten verwerken door de nieuwe Sub-Verwerker, heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.
- 9.2** Opdrachtnemer geeft hierbij aan om Ruigrok NetPanel te betrekken als Sub-Verwerker.
- 9.3** Indien er een Sub-Verwerker wordt aangesteld, dan:
- a.) blijft Opdrachtnemer onverkort aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit onderhavige overeenkomst;
  - b.) zal Opdrachtnemer de aanstelling van een Sub-Verwerker in een schriftelijke overeenkomst vastleggen;
  - c.) staat Opdrachtnemer er voor in dat alle verplichtingen die op grond van deze verwerkingsovereenkomst rusten op Opdrachtnemer mede komen te rusten op deze Sub-Verwerker;
  - d.) staat Opdrachtnemer er voor in dat de betreffende Sub-Verwerker ook de schriftelijke instructies van Opdrachtgever opvolgt.

### **Artikel 10 Rechten van betrokkenen**

- 10.1** De Toepasselijke Privacy Wetgeving geeft de betrokkene bepaalde rechten. De verantwoordelijkheid voor het omgaan met (de uitvoering van) deze rechten rust bij Opdrachtgever.
- 10.2** Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever daar om verzoekt, aan Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verlenen bij de nakoming van Opdrachtgevers verplichtingen op grond van de rechten genoemd in het vorige lid.

## **Artikel 11 Informatie, samenwerking, controle en naleving**

- 11.1** Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever alle informatie verstrekken met betrekking tot enige gedragscode of goedgekeurd certificeringsmechanisme waar zij aan gebonden is, zoals bedoeld in respectievelijk artikel 40 en artikel 42 van de Privacyverordening.
- 11.2** Op het eerste daartoe strekkende verzoek zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle relevante informatie verstrekken betreffende de aspecten van de door hem verrichte verwerking van persoonsgegevens zodat Opdrachtgever, mede aan de hand van die informatie, aan kan tonen dat zij de Toepasselijke Privacy Wetgeving naleeft.
- 11.3** Opdrachtnemer zal voorts op eerste verzoek van Opdrachtgever alle noodzakelijke bijstand verlenen bij de nakoming van de op grond van de Toepasselijke Privacy Wetgeving op Opdrachtgever rustende wettelijke verplichtingen.
- 11.4** Opdrachtgever is gerechtigd om, middels een betrouwbare derde (gebonden aan geheimhouding), te controleren in hoeverre Opdrachtnemer de verplichtingen uit deze verwerkingsovereenkomst naleeft. Opdrachtnemer zal aan een dergelijke controle kosteloos haar volledige medewerking verlenen.
- 11.5** De leden 2 t/m 4 zijn niet van toepassing voor zover een dergelijk verzoek of instructie:
- a.) een disproportionele last voor Opdrachtnemer met zich mee brengt;
  - b.) niet is gerelateerd aan de verwerking van persoonsgegevens;
  - c.) zou leiden tot het openbaren van bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer;
  - d.) voor Opdrachtgever niet zou leiden tot extra informatie bovenop de informatie die haar al is verstrekt in het kader van lid 1;
  - e.) in strijd zou zijn met wetgeving.
- 11.6** Indien een van de uitzonderingen uit het vorige lid zich voordoet zal Opdrachtnemer daar Opdrachtgever onmiddellijk over informeren.

## **Artikel 12 Kosten**

- 12.1** De kosten voor de verwerking van gegevens die inherent zijn aan de normale uitvoering van de Diensten, worden geacht besloten te liggen in de in de Dienstverleningsovereenkomst(en) gespecificeerde (reeds verschuldigde) vergoeding(en) voor de Diensten.
- 12.2** Enige ondersteuning of enige andere aanvullende dienstverlening die Opdrachtnemer op grond van deze verwerkingsovereenkomst dient te verlenen (bijv. op grond van artikel 7.4), of die wordt verzocht door Opdrachtgever, inclusief alle verzoeken tot aanvullende informatie, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever overeenkomstig de op dat moment geldende tarieven.
- 12.3** De voorgaande bepaling is niet van toepassing indien de werkzaamheden verband houden met een tekortkoming van Opdrachtnemer onder deze overeenkomst. De werkzaamheden zullen in dat geval kosteloos worden verricht (onverminderd het recht van Opdrachtgever de daadwerkelijk geleden schade op Opdrachtnemer te verhalen).  
De bewijslast dat er sprake is van een tekortkoming ligt bij Opdrachtgever en de bewijslast dat de betreffende tekortkoming niet toerekenbaar is ligt bij Opdrachtnemer.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

- 13.1** Enige beperking van de aansprakelijkheid in de Dienstverleningsovereenkomst(en) is *mutatis mutandis* ook van toepassing op deze verwerkingsovereenkomst.
- 13.2** Indien en voor zover in de Dienstverleningsovereenkomst de aansprakelijkheid voor verlies en/of verminking van persoonsgegevens (impliciet of expliciet) geheel is uitgesloten, is deze beperking – in afwijking van het vorige lid – niet van toepassing.

- 13.3** Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, of een aan Opdrachtnemer toerekenbaar gedraging of nalaten, door een overheidstoezichthouder aan Opdrachtgever een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met voornoemde tekortkoming, gedragen of nalaten, vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever voor (dat deel van) die boete. Voor de helderheid: de vrijwaring geldt niet voor het gedeelte van de boete dat verband houdt met gedrag van Opdrachtgever zelf. Op deze vrijwaring zijn geen beperkingen van aansprakelijkheid van toepassing.
- 13.4** Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voorts te vervallen in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 14 Gevolgen van de Toepasselijke Privacy Wetgeving**

- 14.1** De verantwoordelijkheid voor naleving van de Toepasselijke Privacy Wetgeving bij het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de Dienstverleningsovereenkomst(en) ligt bij Opdrachtgever.
- 14.2** Opdrachtnemer garandeert dat de Diensten gebruikt kunnen worden in overeenstemming met de Toepasselijke Privacy Wetgeving. Deze garantie geldt alleen voor de Toepasselijke Privacy Wetgeving in de landen die zijn beschreven in Bijlage 1, bij gebreke waarvan het land van vestiging van Opdrachtgever gelezen wordt. Opdrachtnemer heeft geen kennis van andere Aanvullende Nationale Wetgeving of Implementatiewetgeving.

#### **Artikel 15 Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging**

- 15.1** De duur van deze verwerkingsovereenkomst is gelijk aan de duur van de Dienstverleningsovereenkomst(en).
- 15.2** Deze verwerkingsovereenkomst wordt automatisch beëindigd indien alle Dienstverleningsovereenkomsten zijn beëindigd.
- 15.3** Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de verwerkingsovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging c.q. ontbinding van deze verwerkingsovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer:
- a.)** vrijwaring voor boetes van toezichthouders;
  - b.)** geheimhouding;
  - c.)** geschillenbeslechting, toepasselijk recht.
- 15.4** In het geval dat een Dienstverleningsovereenkomst is beëindigd zal Opdrachtnemer, ter vrije keuze van Opdrachtgever, de in het kader van de Diensten verwerkte persoonsgegevens vernietigen of terugleveren.
- 15.5** Opdrachtnemer zal hangende de keuze van Opdrachtgever de persoonsgegevens blijven bewaren. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de persoonsgegevens zonder uitdrukkelijke instructie daartoe van Opdrachtgever te vernietigen.
- 15.6** Het terugleveren van de persoonsgegevens geschiedt in een algemeen leesbaar en deugdelijk gedocumenteerd bestandsformaat.
- 15.7** Ongeacht het voorgaande:
- a.)** is Opdrachtnemer gerechtigd om de gegevens te bewaren indien wetgeving haar daartoe verplicht.
  - b.)** zal Opdrachtnemer informatie met betrekking tot Inbreuken, zoals bedoeld in artikel 7.5, tenminste tot een jaar na beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst(en) bewaren.

#### **Artikel 16 Overige bepalingen**

- 16.1** Wijzigingen op deze verwerkingsovereenkomst en/of de bijlagen zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd en zijn ondertekend door beide partijen.

**16.2** Deze verwerkingsovereenkomst kan (gedeeltelijk) worden vervangen door standaard contractsbepalingen als bedoeld in artikel 28 lid 6 van de Privacyverordening, indien zulke bepalingen voor beide partijen wederzijds acceptabel zijn.



**Bijlage 1: Dienstverleningsovereenkomsten, persoonsgegevens, etc.**

Deze verwerkingsovereenkomst is van toepassing op de Diensten die worden verleend uit hoofde van de Dienstverleningsovereenkomst Biebpanel:

<b>Korte omschrijving diensten</b>	<b>Aard van de verwerking</b>	<b>Soort persoonsgegevens</b>	<b>Categorieën van betrokkenen</b>	<b>Doeleinden van de verwerking</b>	<b>Landen waarop deze diensten gericht zijn</b>
<i>Houden van marktonderzoeken (verzamelen, analyseren en rapporteren van onderzoekgegevens) Werving panelleden 'Biebpanel'</i>	<i>Verwerking demografische en achtergrondgegevens van bibliotheekleden</i>	<i>Emailadres, postcode, geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, frequentie bibliotheekbezoek, bibliotheekvestiging, lidmaatschapsnummer, meningen (het marktonderzoek)</i>	<i>Bibliotheekleden</i>	<i>Werving en online enquêtering van panelleden voor BiebPanel, een online panel dat wordt ingezet voor marktonderzoek met louter statistische doeleinden</i>	<i>Nederland</i>

## **Bijlage 2: specificatie beveiligingsmaatregelen**

- Voor de hosting, software, het beheer hierop en de verwerking van de enquêtes wordt gebruikt gemaakt een ISO 27001 gecertificeerde partij: RuigRok Netpanel.
- Bij ProBiblio heeft een beperkte groep medewerkers toegang tot de gegevens. Deze toegang is gebaseerd op de noodzakelijkheid voor het juist kunnen uitvoeren van de benodigde taken die voortvloeien uit de met de bibliotheek afgesloten overeenkomst.
- De betrokken medewerkers zijn gehouden aan geheimhouding overeenkomstig hoofdstuk VIII, artikel 53, CAO Openbare Bibliotheken