



PBLQ

Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens

rapport
project 6124
versie 1.0

project Landelijke Uitrol Vroegsignalering Schulden



PBLQ

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Referentiemodel vroegsignalering schulden	2
2.1	Inleiding	2
2.2	Kernprincipes AVG	2
2.3	Vroegsignalering: belang, taak en doel	3
2.4	Referentiemodel	6
2.4.1	Het model op hoofdlijnen	6
2.4.2	Van te voren regelen	7
2.5	Het proces vroegsignalering stap voor stap	10
2.5.1	Melden door de crediteuren.	10
2.5.2	Het meldpunt: verwerken meldingen tot signalen	12
2.5.3	Ontvangen en beoordelen signalen	13
2.5.4	Contact schuldenaar	14
2.5.5	Terugkoppelen crediteur	15
2.5.6	Omgaan met meldingen en toetsen resultaat.	16
2.5.7	Afsluiten casus	16
2.5.8	Meten van de effectiviteit	16
3.	Juridische toelichting	18
3.1	Actoren en hun rol volgens de AVG	18
3.2	Rechtmatigheid van de verwerking	19
3.3	Informatie aan betrokkenen	21
3.4	Gegevens	21
3.5	Technische en organisatorische maatregelen	22
3.6	Afspraken met verwerkers	24
4.	Toelaatbaarheid van gegevensverwerking gemeente	25
4.1	Verwerkingsgrondslag	25
4.2	Doelbinding	26
5.	Toelaatbaarheid melden dienstverleners	28
5.1	Verwerkingsgrondslag	28
5.2	Doelbinding	28
5.3	Bijzondere regelingen	30

**(Model) Bewerkers/Verwerkersovereenkomst met Bijlagen
Vroegsignalering Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**

1. Inleiding

Mensen met schulden wachten vaak lang voor ze om hulp vragen. Gemiddeld is de schuld dan opgelopen tot meer dan € 40.000,- en zijn er 15 schuldeisers in het geding. Zo'n schuld is dus gedurende een langere periode opgebouwd. Wanneer vroegtijdig gesignaleerd kan worden dat iemand een betalingsachterstand oploopt, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden.

Vroegsignalering wordt daarom steeds vaker gezien als oplossing om te voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Vroegsignalering was volgens het voormalige kabinet onmisbaar voor een effectieve gemeentelijke schuldhelpverlening en is aangewezen als een van de beleidsprioriteiten.¹ Het project Landelijke uitrol vroegsignalering is een van de instrumenten die zij daarvoor heeft ingezet.²

Het project Landelijke uitrol vroegsignalering ondersteunt gemeenten bij de opzet en inrichting van vroegsignalering, zowel met advies als met handreikingen³. De handreiking Referentiemodel Vroegsignalering biedt de gemeente handvatten om het proces vroegsignalering zo in te richten dat wordt voldaan aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangt.

De handreiking bevat een beschrijving van een model voor het proces vroegsignalering dat aan de privacyvereisten van de AVG voldoet. Dit referentiemodel is gebaseerd op een confrontatie tussen praktijk (hoe gemeenten vroegsignalering op dit moment uitvoeren) en vereisten die voortvloeien uit regelgeving voor bescherming van persoonsgegevens. Die vereisten zijn overigens niet altijd rechtstreeks als voorschrift uit wet- en regelgeving te halen; soms is het nodig om afwegingen te maken afhankelijk van de specifieke context. De juridische redenering die ten grondslag ligt aan het model en de keuzes die we maken hebben we in de tekst toegelicht. Naast juridische voorschriften en afwegingen zijn er bij vroegsignalering ook keuzes te maken in de manier waarop een gemeente met zijn burgers om gaat. Ook dit wordt in het model expliciet gemaakt.

Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop ze hun taken uitvoeren, maar kunnen het referentiemodel gebruiken als spiegel voor hun eigen (voorgenomen) werkwijze. Het model geeft inzicht in de afwegingen die bij het opstellen van het referentiemodel gemaakt zijn om de bescherming van persoonsgegevens zorgvuldig te regelen. Het stelt gemeenten in staat om het proces en randvoorwaarden AVG-conform in te richten. Tot slot kunnen gemeenten aan de hand van het model inschatten wat de effecten van afwijkingen t.a.v. het referentiemodel betekenen voor de bescherming van persoonsgegevens.

De opbouw van dit rapport is als volgt. In hoofdstuk 2 is het referentiemodel beschreven. We beschrijven stap voor stap hoe je het proces inricht om aan privacyvereisten te voldoen. Dit hoofdstuk is vooral bedoeld voor projectleiders en beleidsmedewerkers. Hoofdstuk 3 bevat de juridische onderbouwing van het model en is vooral gericht op juridische medewerkers. In hoofdstuk 4 en 5 is de juridische argumentatie kort samengevat.

¹ Zie onder andere de brieven van de staatssecretaris SZW aan de Tweede Kamer van 23 mei 2014, bijlage bij de brief 27 juni 2016, 6 februari 2017, 15 juni 2017

² Brief van de staatssecretaris SZW aan de Tweede Kamer van 15 juni 2017.

³ Geïnitieerd en uitgevoerd door Siebols & Schippers.

2. Referentiemodel vroegsignalering schulden

2.1 Inleiding

In dit referentiemodel beschrijven wij het proces vroegsignalering en hoe je dat zo inricht dat wordt voldaan aan de vereisten voor de bescherming van persoonsgegevens. Allereerst geven we kort enkele begrippen die in de tekst terugkomen als we het over privacy vereisten hebben; een uitgebreide juridische onderbouwing en beschouwing is opgenomen in hoofdstuk 3.

Vervolgens beschrijven wij enkele zaken die de gemeente zich vooraf moet realiseren en regelen voordat zij het proces gaat inrichten. Dat zijn onder andere overwegingen die te maken hebben met het belang van vroegsignalering, wat er wordt verstaan onder vroegsignalering, de gemeentelijke taak en het doel.

Daarna bespreken we het model op hoofdlijnen en de actoren die een rol spelen en hun relatie tot de gemeente. Dan nemen we stap voor stap het proces door en geven aan wat de aandachtspunten, de do's en don'ts zijn voor het beschermen van persoonsgegevens. Tenslotte vatten we de hoofdzaken samen die geregeld moeten worden om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan bij het uitvoeren van vroegsignalering.

2.2 Kernprincipes AVG

In het referentiemodel gebruiken wij juridische begrippen uit de AVG. Voor een goed begrip lichten we ze hier kort toe.

Mensen hebben het *recht op bescherming van hun persoonsgegevens*; dat recht is vastgelegd in de Grondwet en in diverse internationale verdragen en verder gespecificeerd in de AVG. Inbreuk op dat recht door de overheid is alleen toegestaan binnen het kader van de AVG.

Allereerst het begrip *persoonsgegevens*: dit zijn alle gegevens die direct over een persoon gaan of naar deze persoon te herleiden zijn. Gegevens over gezondheid, godsdienst, ras ed. zijn *bijzondere persoonsgegevens*, daarvoor gelden extra regels. In vroegsignalering worden persoonsgegevens verwerkt, maar geen bijzondere persoonsgegevens. Wel worden financiële gegevens (schulden, inkomen) verwerkt. Deze gegevens zijn dan wel niet expliciet in de AVG genoemd als bijzondere gegevens, maar omdat ze in het maatschappelijk verkeer wel als gevoelige gegevens worden ervaren, is dat een reden er extra zorgvuldig mee om te gaan.

Om te beoordelen in hoeverre verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de AVG is het allereerst nodig om te weten wie de *verwerkingsverantwoordelijke of verantwoordelijke* voor de gegevensverwerking is. De verwerkingsverantwoordelijke stelt het doel en de middelen van de verwerking vast. In dit geval is dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente. Wanneer een overheidspartij zoals een gemeente persoonsgegevens verwerkt, dient daarvoor een *grondslag* te bestaan. In dit geval is dat de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). De AVG vereist dat daarbij een welomschreven *doel* wordt geformuleerd waarvoor persoonsgegevens verwerkt worden. In het referentiemodel zijn het doel en de activiteiten die uitgevoerd worden om het doel te bereiken beschreven. Duidelijk moet zijn dat deze activiteiten en gegevens nodig zijn om het doel te bereiken en ook dat het doel zo daadwerkelijk bereikt wordt: de aanpak dient effectief te zijn.

Bij het uitvoeren van de activiteiten moet de gemeente een aantal regels in acht nemen. Zo mogen alleen gegevens verwerkt worden die *noodzakelijk* zijn om het doel te bereiken. De gemeente dient rekening te houden met de belangen van de burgers en hen helder te *informer*en over de activiteiten die ze uitvoert, waarom ze dat doet en de criteria die ze daarbij hanteert. Op grond van de AVG heeft de burger bepaalde *rechten*, zoals het *inzagerecht* en het *correctierecht*. De gemeente dient burgers in staat te stellen om die *rechten uit te oefenen*.

De verwerkte gegevens moeten *juist* zijn en de verwerking moet *goed beveiligd* plaatsvinden.

De gemeente kan gegevens opvragen bij een andere partij als daarvoor een grondslag bestaat en als die gegevens noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze worden gevraagd (in ons geval de Wgs en vroegsignalering). De partij die de gegevens verstrekt mag die niet zomaar verstrekken, zij heeft immers gegevens van burgers/klanten voor een ander doel (bijvoorbeeld het verhuren van woonruimte, het leveren van stroom) verkregen. Als wettelijk niet is voorgeschreven dat deze partij de gegevens aan de vragende partij moet verstrekken, dan kan dat alleen onder strikte voorwaarden en als er sprake is van een *verenigbaar doel*.

Draagt de gemeente een andere partij op om voor haar de gegevens te verwerken, dan is die partij een *verwerker* en moet de gemeente met die partij een *verwerkingsovereenkomst* sluiten. Draagt de gemeente aan een andere partij op om onderdelen van de vroegsignalering uit te voeren, zoals het benaderen van burgers, het voeren van het gesprek en het maken van afspraken, dan is dat ook een *verwerker* en moet de gemeente ook met die partij een *verwerkingsovereenkomst* sluiten.

De verantwoordelijke moet zich kunnen *verantwoorden* over zijn gegevensverwerking, dat wil zeggen dat hij inzicht biedt in hoe de gegevensverwerking plaats vindt en of privacy-vereisten in de praktijk worden nageleefd. De gemeenteraad moet in staat gesteld worden om *toezicht uit te oefenen* op de uitvoering van het plan, dat wil zeggen dat zij moet kunnen beschikken over bijvoorbeeld een verantwoordingsverslag.

2.3 Vroegsignalering: belang, taak en doel

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) draagt de gemeenteraad op om een plan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Het college van B&W voert het plan uit. In de Memorie van Toelichting wordt vroegsignalering genoemd als preventieve activiteit die de gemeente *kan* uitvoeren. Het is dus geen verplichting, maar wordt door het kabinet wel gezien als essentieel onderdeel van gemeentelijke schuldhulpverlening. Een gemeente die vroegsignalering wil uitvoeren, legt deze taak vast in het beleidsplan, definieert wat zij verstaat onder vroegsignalering en welk doel met vroegsignalering bereikt moet worden. Dit is van belang voor de rechtmatige grondslag van de verwerking.

Allereerst gaan we hierna in op het belang van vroegsignalering ter onderbouwing van het besluit van een gemeente om vroegsignalering als gemeentelijke taak te gaan uitvoeren. Daarna geven wij aan hoe wij in het referentiemodel de taak en doel vroegsignalering invullen.

Het belang van vroegsignalering

Vroegsignalering is het vroegtijdig in beeld brengen van mensen met betalingsproblemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken en erger te voorkomen. Twee elementen zijn essentieel bij vroegsignalering. Ten eerste wordt er voor het signaleren gebruik gemaakt van significante

indicatoren voor financiële problemen. Ten tweede wordt er outreachende hulp geboden, dat wil zeggen zonder dat de betrokkene daarvoor een verzoek heeft gedaan.⁴

Vroegsignalering is van belang zowel voor de betrokken burger, de schuldeiser, de gemeente en heeft een breder maatschappelijk belang.⁵ Het belang van betrokken burger is dat de schuldenproblematiek in een zo vroeg mogelijk stadium wordt aangepakt. Hoe langer dat wordt uitgesteld, hoe hoger de schulden oplopen, hoe moeilijker het is om nog oplossingen te vinden en hoe ingrijpender de gevolgen zijn.

Vroegsignalering is ook in het belang van de schuldeiser: hoe sneller wordt ingegrepen des te groter is de kans dat de schuld (deels) wordt voldaan. Vroegsignalering is ook maatschappelijk van belang. De maatschappelijke kosten van schulden zijn immers hoog: armoede, sociale uitsluiting, huisuitzetting, afsluitingen van gas en licht⁶. Mensen met schulden hebben vaak ook andere sociale problemen, die door de schuldenproblematiek moeilijker zijn op te lossen zoals het vinden van werk.⁷

Onderzoek van de aanpak Vroeg Eropaf in Amsterdam heeft aangetoond dat vroegsignalering loont. In ruim 55% van de gevallen is een geslaagd contact tot stand gebracht: dwz. dat er een plan is gemaakt voor de aanpak van de problemen. Tweederde van deze huishoudens waren niet in beeld bij de gemeente. Verder is bij 40% van de huishoudens het advies gegeven om meer gebruik te maken van inkomens verruimende maatregelen, waardoor kan worden voorkomen dat schulden verder op lopen. In circa 50% van de gevallen volgt introductie bij de reguliere schuldhulpverlening om te zoeken naar de best passende oplossing. In geld uitgedrukt: iedere geïnvesteerde euro levert de maatschappij en de gemeente het dubbele op. (zie oa. Amsterdam: Vroeg Eropaf. Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden, Panteia 2014)

Taak en doel

Op grond van bovenstaande overwegingen kan een gemeente besluiten om vroegsignalering te gaan uitvoeren. Besluit de gemeente tot het uitvoeren van vroegsignalering, dan moet zij dit expliciet als taak ter uitvoering van de Wgs in het gemeentelijk plan opnemen. Het benoemen van vroegsignalering als gemeentelijke taak en vervolgens het doel dat de gemeente met die taak wil bereiken is de basis voor het proces vroegsignalering en de daarbij behorende gegevensverwerking (zie par. 3.2).

In het project Landelijke uitrol vroegsignalering en voor het referentiemodel is gekozen voor een specifieke definitie en doel van vroegsignalering, die vanuit privacywetgeving kunnen worden beargumenteerd.

⁴ Zie ook Leidraad vroegsignalering, NVVK, 2015

⁵ Kamerbrief staatssecretaris SZW 6 februari 2017.

⁶ Memorie van Toelichting Wgs, pag 1.

⁷ De rol van re-integratie en de aanpak van schulden, N. Jungmann en G. van Beek 2016

Allereerst spreken we over betalingsachterstanden. Bij vroegsignalering gaat het om signalen die duiden op het ontstaan van schulden; het hulpaanbod moet juist voorkomen dat een betalingsachterstand tot een (problematische) schuld uitgroeit. Dat stelt dus eisen aan de duur en omvang van de betalingsachterstand.

Ten tweede richten we ons op betalingsachterstanden die diep ingrijpen in de primaire leefomstandigheden van burgers: de vaste lasten voor wonen, zorg, nutsvoorzieningen. Dat zijn betalingsachterstanden bij:

- ▶ woningcorporaties;
- ▶ zorgverzekeraars;
- ▶ energieleveranciers;
- ▶ waterbedrijven.

Onderzoek laat zien dat betalingsachterstanden op deze primaire voorzieningen samenhangen met betalingsachterstanden op consumentenkredieten die eerder in de schulden carrière zijn opgelopen.⁸ Vooral een huurachterstand wijst op een noodsituatie bij de schuldenaar. De ingrijpende gevolgen van betalingsachterstanden op deze primaire voorzieningen, de samenhang met andere schulden en het bewezen bijdrage aan het doel van vroegsignalering (voorkomen verergering schulden), betekenen een gerechtvaardigde reden om deze gegevens op te vragen en zonder verzoek, outreachend, de betrokken burger met een hulpaanbod te benaderen en daarbij zijn persoonsgegevens te verwerken.

Het beargumenteren van de keuze van soorten schulden en crediteuren is van belang om te voldoen aan het noodzakelijkheids criterium van de AVG. Kiezen gemeenten voor andere crediteuren dan zullen ze dat moeten beargumenteren en empirisch moeten bewijzen. We komen daar in latere hoofdstukken op terug.

Het hoofddoel van vroegsignalering definiëren wij als volgt:

- ▶ het voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot een problematische schuld door vroegtijdig te signaleren en hulp aan te bieden;
- ▶ het herstellen van het ritme van de betaling van de vaste lasten aan de vier dienstenleveranciers / crediteuren.

Vervolgens is vroegsignalering een korte interventie: een proces met een duidelijke start en eindpunt, ter onderscheiding van de reguliere schuldhelpverlening. Gedurende de tijd waarin de gemeente met de burger probeert afspraken te maken, stopt de melder veelal met incassoactiviteiten. De burger wordt benaderd met een hulpaanbod, de financiële situatie wordt in kaart gebracht en hulpverlener en betrokkene maken afspraken over het hervatten van de betalingen. Zijn er signalen van andere financiële of niet-financiële problematiek, dan volgt doorgeleiding naar de reguliere schuldhelpverlening of andere relevante hulpverlening.

⁸ Huur- en energieschulden ontstaan vaker dan verwacht in het begin of midden van een schulden carrière. Vroegsignalering moet, N. Jungmann en Anderson, 2011. Zie voor samenhang in schulden ook Paritas passee, N. Jungmann et al. 2012. In Huishoudens in de rode cijfers (Panteia 2015) worden huishoudens met betalingsachterstanden, waaronder die op deze eerste levensbehoeften, aangemerkt als een specifieke groep waarvan aannemelijk is dat de problemen niet zozeer voortkomen uit consumptie maar uit andere problematiek.

Wij beschouwen vroegsignalering nadrukkelijk als een intensieve samenwerking tussen crediteuren en gemeente. De lokale aanpak wordt gezamenlijk opgezet, gezamenlijk worden afspraken gemaakt over het herstellen van de betalingsachterstanden. De samenwerking wordt beklonken met afspraken, vastgelegd in een convenant waarin ieders rol en taak, het proces en de gegevensverwerking beschreven is.

Wat is vroegsignalering niet?

Hiervoor beschreven wij wat wij verstaan onder vroegsignalering. Om dit duidelijker te maken geven we aan wat het *niet* is. Het is niet het doorverwijzen vanuit bijvoorbeeld een aanvraag om bijstand of een Wmo-voorziening, of verwijzing door een wijkteam. Tot de in dit referentiemodel vastgelegde proces van vroegsignalering hoort ook niet het melden van betalingsachterstanden door de nutsbedrijven en ziektekostenverzekeraars op grond van de voor hun geldende wettelijke regelingen zonder dat deze door een met de gemeente afgesproken aanpak worden opgevolgd.⁹

Vroegsignalering is ook niet het verlengde van de incassotaak van de schuldeiser, het is meer: namelijk bekijken hoe het betaalaritme hersteld kan worden en eventueel doorverwijzen naar andere hulpverlening.

2.4 Referentiemodel

In deze paragraaf beschrijven we het proces vroegsignalering op hoofdlijnen. Vervolgens geven we aan wat gemeenten vanuit privacy-optiek moeten regelen voorafgaand aan het inrichten van het proces.

2.4.1 Het model op hoofdlijnen

Het proces ziet erop hoofdlijnen als volgt uit:



⁹ Regeling afsluitbeleid kleingebruikers van elektriciteit en gas; Regeling afsluitbeleid kleingebruikers van drinkwater; Zorgverzekeringswet - wanbetalersregeling. Zie hoofdstuk 3 voor de juridische argumentatie.

De vier groepen dienstverleners (de corporaties, de energieleveranciers, de waterleveranciers en de zorgverzekeraars) melden betalingsachterstanden die aan de door de gemeente vastgestelde criteria voldoen. Dat kan gaan via een meldpunt waar meldingen worden verwerkt tot signalen die onder de aanpak van vroegsignalering vallen. Het kan ook zijn dat meldingen een-op-een als signaal worden doorgezet naar de gemeente. De gemeente kan ervoor kiezen om de signalen vervolgens nog op individueel niveau te bekijken, bijvoorbeeld of de burger reeds bekend is bij de reguliere schuldhulpverlening. Vervolgens wordt contact gezocht met de betreffende burger (telefonisch contact, huisbezoek, gesprek op kantoor, etc.) en wordt in het gesprek met de burger gekeken naar de wijze waarop het betaallitme hersteld kan worden; daarover worden afspraken gemaakt.

De afspraken worden vastgelegd in een gespreksverslag. Zo nodig vindt introductie bij een hulpverlenende instantie plaats. De meldende partijen worden geïnformeerd over de uitkomst van het traject, zodat zij de consequenties voor hun eigen incassotrajecten kunnen bepalen. In sommige gemeenten vindt een eindtoets plaats. Daarmee is het proces afgerond en kunnen gegevens worden geanonimiseerd voor managementinformatie, gearchiveerd en vervolgens verwijderd worden. De resultaten van vroegsignalering en de effectiviteit van de toegepaste criteria worden geëvalueerd.

2.4.2 Van te voren regelen

Met het oog op een zorgvuldige gegevensverwerking moet de gemeente als verantwoordelijke (in de zin van de AVG) voorafgaand aan het inrichten van een uitvoeringsproces een aantal zaken regelen.

De actoren - juridische positie en afspraken

Allereerst moet duidelijk zijn welke actoren een rol spelen in het proces: van het melden, het ontvangen van de meldingen van de achterstanden tot en met het afsluiten van de vroegsignalering op casusniveau. Bepalend is of het gaat om medewerkers in gemeentedienst of medewerkers in dienst van private partijen. De juridische positie is bepalend voor de afspraken die de gemeente met die partijen moet maken.

De uitvoering van de vroegsignalering kan door de gemeente worden opgedragen aan een externe partij: een gemeenschappelijke regeling of een private partij. Let op: instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, vrijwilligersorganisaties, stichtingen, ook wijkteams in de vorm van een stichting of coöperatie, zijn externe, private partijen. Een afdeling of bureau schuldhulpverlening kan ook regionaal worden uitgevoerd in de vorm van een gemeenschappelijke regeling op grond van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen, WGR (zie ook par. 3.1). De activiteiten en de uitvoerende actoren in het referentiemodel zijn de volgende:

- ▶ Het melden door de vier partijen. Dit zijn private partijen. Deze partijen zijn verantwoordelijk (in de zin van de AVG) voor het verwerken van de gegevens van hun klanten om het contract met hun klant uit te voeren (leveren van stroom, het verhuren van woonruimte ed.). Ze zijn verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor vroegsignalering tot en met het doen van de melding bij de gemeente. De gemeente sluit met deze meldende partijen een overeenkomst/convenant om gezamenlijk vroegsignalering uit te voeren en de condities waaronder dit gebeurt.
- ▶ Het meldpunt verwerkt de meldingen tot signalen. Het meldpunt kan worden uitgevoerd door een externe partij in de vorm van een extern gehoste ICT-voorziening. Als dit een externe partij is die bewerkingen uitvoert conform de aanwijzingen van de gemeente, dan is deze 'verwerker'. De gemeente moet daarmee een 'verwerkersovereenkomst' afsluiten.

- ▶ Het ontvangen en beoordelen van de signalen. Deze taak kan, samen met de uitvoering van de vroegsignalering, ook zijn uitbesteed aan een derde partij. De gemeente moet in dat geval met die partij een verwerkersovereenkomst afsluiten.
- ▶ Het gesprek met de burger en het maken van afspraken over het herstel van de betalingen. Wanneer de gemeente deze taak niet door medewerkers van de gemeente laat uitvoeren, kan deze uitsluitend worden uitgevoerd door een derde partij (of een combinatie van partijen) die door de gemeente is aangewezen. De gemeente moet in dat geval met de derde partij een verwerkersovereenkomst afsluiten waarin de uit te voeren taak, de wijze van uitvoering en de randvoorwaarden die gerespecteerd moeten worden nauwkeurig zijn gespecificeerd.

In de bijlage is een model verwerkersovereenkomst vroegsignalering opgenomen.

De keuze van de meldingen - noodzakelijkheids criterium

Als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking stelt de gemeente de gegevensverwerking vast: de gegevens die worden verwerkt en hoe dat gebeurt. De gegevensverwerking moet 'noodzakelijk en ter zake dienend' zijn voor het doel van de vroegsignalering (zie par. 3.4). Dat betekent dat de meldingen van de betalingsachterstanden en de verwerking daarvan tot signalen significant zijn voor het ontstaan van problematische schulden en de interventie vroegsignalering kunnen rechtvaardigen.

In de eerste plaats moet de keuze van het *type betalingsachterstand* en daarmee het type crediteur beargumenteerd kunnen worden voor de interventie vroegsignalering. Gemeenten moeten die keuze onderbouwen met argumenten en feiten (metingen, onderzoek) om te voldoen aan het noodzakelijkheids criterium uit de AVG. In hoofdstuk 2.3 is beargumenteerd dat de meldingen door corporaties, energie en water leveranciers en zorgverzekeraars een goede voorspellende waarde hebben voor dreigende problematische schulden. Bovendien zijn er ernstige gevolgen voor de burger als het betaalritme niet wordt hersteld. Indien een gemeente andere typen betalingsachterstanden voor vroegsignalering wil gebruiken, dan moet zij aantonen dat deze betalingsachterstanden een betere voorspellende waarde hebben voor het ontstaan van problematische schulden dan de signalen van de vier melders die voorzien in primaire levensbehoeften. De gevolgen voor de schuldenaar van dergelijke achterstanden moeten even ingrijpend of ingrijpender zijn dan bij betalingsachterstanden van de eerste levensbehoeften.

Ten tweede is het van belang dat de '*zwaarte*' van de betalingsachterstand zich verhoudt tot het doel van vroegsignalering. Dan gaat het in de eerste plaats over de duur van de achterstand. Wordt een betalingsachterstand te vroeg gemeld, dan bestaat de kans dat er nog geen probleem is, maar bijvoorbeeld een betaling is vergeten. Gebeurt dit te laat, dan is de achterstand al opgelopen tot een problematische schuld en is vroegsignalering niet meer aan de orde. In beide gevallen verhoudt de verwerking van de persoonsgegevens zich niet tot het beoogde doel.

Een criterium dat hiermee samenhangt is een *cumulatie* van achterstanden door de tijd. In de praktijk zien we verschillende varianten: gemeenten zijn nog zoekende naar de beste combinaties van meldingen tot signalen. In de meeste gevallen worden huurachterstanden van minimaal 2 maanden direct opgepakt. Andere meldingen worden door gemeenten wel 'opgespaard' gedurende een periode van 6 maanden. Twee of meer meldingen gedurende deze periode kan dan een signaal zijn dat wordt opgepakt. Op deze manier wordt voorkomen dat er met schulden wordt 'gekwartet'. Dit lijkt in de huidige praktijk een effectieve werkwijze.

Nadere selectie - noodzakelijkheids criterium

Als de gemeente nog een verdere selectie op de aangeleverde signalen wil toepassen, bijvoorbeeld om prioriteiten te stellen, dan moet ook die selectie van te voren worden benoemd en empirisch worden onderbouwd. De keuze van de meldingen, signalen en eventuele nadere selecties op basis waarvan uiteindelijk de benadering van de burger plaats vindt, luistert dus nauw. Daarom wordt in ons model gemonitord en periodiek geëvalueerd wat de resultaten zijn, of de aanpak effectief is en/of de criteria moeten worden bijgesteld. De gemeente kan daarbij ook gebruik maken van resultaten uit onderzoek door andere partijen.¹⁰

In de best practice 'Vroeg Eropaf,' waarvan de effectiviteit is aangetoond, worden de volgende criteria gehanteerd:

- Corporaties melden een betalingsachterstand van twee maanden;
- Zorgverzekeraars: achterstanden van \geq 300 euro;
- Energie: achterstanden van \geq 400 euro.

Alle unieke meldingen worden opgevolgd. Bij huurachterstanden worden huisbezoeken afgelegd, in de andere gevallen kan het 'vroegeropaf'-team ook telefonisch contact leggen.

In de acht zogenaamde kopgroepgemeenten die begin 2017 zijn gestart met vroegsignalering, wordt nog geëxperimenteerd met de formule die op basis van meldingen het meest significante signaal oplevert. In de gemeente Nijmegen wordt op dit moment een signaal gegenereerd op basis: 2 meldingen van betalingsachterstanden van 30 tot 100 dagen op een adres, of in 3 opvolgende maanden een achterstand bij twee crediteuren. (Succes- en faalfactoren vroegsignalering, publicatie Schouder eronder, voorzien januari 2018).

De wijze van benadering - informatieplicht jegens burger

De gemeente bepaalt van te voren de wijze waarop zij de burger wil benaderen en stelt daarvoor een procedure op.

De volgende mogelijkheden zijn denkbaar:

- ▲ aankondigingsbrief met mogelijkheid om aan te geven van het gesprek af te zien;
- ▲ aankondigingsbrief zonder deze mogelijkheid;
- ▲ telefonische aankondiging;
- ▲ direct aanbellen zonder aankondiging.

Vanuit privacy-optiek zijn de hierboven genoemde benaderingswijzen allemaal toegestaan. De aankondiging van het bezoek is immers gedaan via de herinnerings- en waarschuwingsbrief van de crediteur. De wijze waarop de gemeente de betreffende burger wil benaderen is eigen keuze. Een brief sturen heeft niet altijd het gewenste effect, dat wil zeggen wordt niet altijd gelezen. De gemeente kan dat als een kostenpost zien, aan de andere kant kan de gemeente ervoor kiezen om toch een aankondiging te sturen voorzien van een telefoonnummer of mailadres voor het geval de betrokken burger zelf een afspraak wil maken of wil afzien van het contact. In alle gevallen wordt in de brief of in

¹⁰ zie oa. <http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl>; Vroegsignalering moet, N. Jungmann en Anderson, 2011. Paritas passee, N. Jungmann et al. 2012. Huishoudens in de rode cijfers, Panteia 2015

het telefonisch contact uitgelegd: wie de instantie is die belt of de brief schrijft, hoe de gemeente aan het signaal over betalingsachterstand komt en wat de bedoeling van het gesprek over vroegsignalering is (zie ook par. 3.3).

De wijze van gegevenstransport - beveiligingsmaatregelen

In het referentiemodel gaan we uit van een digitale wijze van gegevensuitwisseling, vanaf het melden tot en met de terugkoppeling. Een digitale oplossing biedt de meeste mogelijkheden om de gegevensverwerking zorgvuldig in te richten en te beheersen, met gerichte autorisaties, logging ed. Voor het gegevenstransport moeten passende beveiligingsmaatregelen worden genomen.

2.5 Het proces vroegsignalering stap voor stap

2.5.1 Melden door de crediteuren.

De schuldeisers melden de gemeente maandelijks op het afgesproken moment de betaalachterstanden volgens de afgesproken criteria. De wijze waarop deze melding geschiedt (digitaal of anderszins) en welke gegevens daarmee zijn gemoeid maken onderdeel uit van de samenwerkingsafspraken die in het convenant tussen gemeente en schuldeisers zijn vastgelegd.

Partijen leggen daarin ten minste vast:

- ▶ de informatie in de herinneringsbrieven/waarschuwingen aan klanten/huurders over de aanpak vroegsignalering, het doorgeven van persoonsgegevens met een mogelijkheid om af te zien van het doorleveren van gegevens (zie ook par. 3.3);
- ▶ de gegevens die worden gemeld en de wijze waarop dat gebeurt;
- ▶ de selectiecriteria die zullen worden toegepast
- ▶ afspraken over incassoactiviteiten gedurende het proces;
- ▶ de doorlooptijden die in het proces voor de verschillende stappen worden gehanteerd, oa. de periode waarbinnen de gemeente afspraken met de burger maakt na aanlevering van de melding;
- ▶ de momenten waarop wordt teruggekoppeld;
- ▶ de gegevens die worden teruggekoppeld en de wijze waarop dat gebeurt.

Als basis voor deze afspraken gelden de volgende overwegingen.

Melden gegevens - rechtmatige verwerking

Voor het verwerken van persoonsgegevens eist de AVG dat deze verwerking rechtmatig is. De gemeente heeft de taak vroegsignalering en het doel daarvan in het beleidsplan vastgelegd en concreet gemaakt. Dit is de basis voor de rechtmatige gegevensverwerking voor vroegsignalering (zie par. 2.3 en par. 3.2). De grondslag voor het opvragen van meldingen van betalingsachterstanden bij deze vier schuldeisers is dus ten behoeve van een goede uitvoering van een publiekrechtelijke taak door het College van B&W.

De meldingen die de woningbouwcorporaties, ziektekostenverzekeraars, energie en waterbedrijven moeten doen op grond van de voor hun geldende wettelijke bepalingen, staan daar los van. De melding die zij doen vindt een rechtmatige grondslag in de met hun klant gesloten overeenkomst. De melding is verenigbaar met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. (zie par. 3.2).

De gegevens - noodzakelijkheidsvereiste

De gegevensbewerking moet vervolgens voldoen aan de eisen van de noodzakelijkheidsvereiste en dataminimalisatie: alleen die gegevens mogen worden bewerkt die noodzakelijk zijn voor het doel (zie par. 3.2).

Dat wil allereerst zeggen dat de crediteuren meldingen doen van significante betalingsachterstanden, die dus alleen of in combinatie relevante indicatoren zijn voor het ontstaan van financiële problemen. Dat betekent dat van te voren onderbouwd en achteraf empirisch getoetst moet worden welke duur en omvang van de betalingsachterstand en welke combinatie en selectie daadwerkelijk significante indicatoren opleveren. De meldende partijen moeten dus een nauwkeurig afgesproken selectie aanleveren.

In de praktijk komt het voor dat crediteuren nalaten een precieze selectie te maken en een totaal bestand aanleveren van klanten met achterstanden. Een dergelijke ongerichte levering is niet toegestaan en is in feite een onrechtmatige verwerking.

De crediteuren leveren voorts alleen de gegevens die de gemeente nodig heeft om contact te maken met de betreffende burger om uiteindelijk het doel (hervatting betalingsachterstanden) te bereiken. Een voorbeeld van een dergelijke minimale set:

- ▶ naam, adres, geboortedatum;
- ▶ datum waarop de eerste betaalachterstand is ontstaan;
- ▶ periodebedrag volgens contract;
- ▶ aantal periodes betaalachterstand.¹¹

Informeren burger - positie burger

Burgers moeten worden geïnformeerd over de gegevens die organisaties opslaan en over gegevens die worden doorgeleverd. Dit zijn uitdrukkelijke bepalingen in de Wbp/AVG om de burger te beschermen. Dit geldt ook voor de meldingen die de schuldeisers aan de gemeente doen (zie par. 3.3).

Om recht te doen aan de positie van de burger bij vroegsignalering is het aan te bevelen dat de partijen gezamenlijk afspraken maken over de wijze waarop de burger wordt geïnformeerd over het doorgeven van zijn gegevens aan de gemeente. Dat kan op verschillende manieren.

In de eerste plaats verstrekt de gemeente informatie over de aanpak van vroegsignalering in media die de burgers/klanten lokaal raadplegen: huis-aan-huisbladen, plaatselijke/regionale dagbladen, plaatselijke omroep, buurtapp, nieuwsbrieven van cliëntenraden, adviesraden ed. De uitleg over de aanpak van vroegsignalering is ook permanent te lezen op de website van de crediteur en van de gemeente.

De crediteuren nemen in het contract met de burger informatie op over de mogelijkheid contact op te nemen met de gemeentelijke schuldhulpverlening bij financiële problemen, het doorleveren van gegevens aan de gemeente bij betalingsachterstanden ten behoeve van vroegsignalering en wat die aanpak inhoudt. De crediteuren nemen deze informatie tevens op in de brieven die zij als betalingsherinnering en waarschuwing versturen naar burgers waarbij een betalingsachterstand is geconstateerd. In die brief kan de crediteur ook aangeven hoe een burger bezwaar kan maken tegen

¹¹ In de lopende pilots wordt nog geëxperimenteerd om de meest minimale maar tevens toereikende gegevensset te bepalen. Daarom wordt hier alleen een voorbeeld genoemd. Er zijn ook gemeenten die het periodebedrag en het totaalbedrag niet nodig hebben, bijvoorbeeld omdat bedragen onderdeel uitmaken van de selectiecriteria voor het aanleveren van meldingen.

het doorleveren van zijn gegevens. In dat geval informeert de crediteur de klant over de mogelijkheden om hulp te krijgen, maakt zelf afspraken over de incasso van de betalingsachterstand en doet de melding aan de gemeente niet. (zie ook par. 3.3).

2.5.2 Het meldpunt: verwerken meldingen tot signalen

De meldingen van betalingsachterstanden kunnen direct bij de gemeente gedaan worden of eerst worden aangeleverd bij een apart meldpunt.¹² Het meldpunt verwerkt de meldingen tot signalen en past daarvoor de criteria toe die in de samenwerkingsovereenkomst zijn vastgesteld. Het meldpunt kan de volgende verwerkingen doen:

- ▶ Het ontvangen van de meldingen van de schuldeisers en deze verzamelen en een op een als signaal doorsturen naar de gemeente;
- ▶ Op basis van door de gemeente bepaalde criteria de meldingen omzetten in signalen en alleen deze doorgeven aan de gemeente;

Eisen meldpunt

Gemeenten die gebruik maken van verwerkers zoals VPS, voldoen aan de volgende eisen:

- ▶ Er wordt een verwerkersovereenkomst met de ICT-dienstverlener gesloten die voldoet aan de eisen die de AVG aan verwerkersovereenkomsten stelt en die is toegesneden op de functie die het meldpunt voor de gemeente vervult.
- ▶ De gemeente verzekert zich ervan dat dienstverlener statutair de mogelijkheid heeft tot het verlenen van de dienst.
- ▶ De gemeente stelt de eis dat de dienstverlener deze dienst in organisatorische en technische zin scheidt van eventuele andere diensten die de dienstverlener levert.
- ▶ De gemeente stelt de eis dat de dienstverlener er bij het inrichten van de beveiliging rekening mee houdt dat gegevens over schulden door de toezichthouder (AP) aangemerkt zijn als gegevens van gevoelige aard die extra zorgvuldig behandeld moeten worden.

Een aanbeveling is om de groep gemeenten die dezelfde dienstverlener contracteert en gebruik maakt van dezelfde verwerkersovereenkomst, te organiseren in een opdrachtgeversoverleg. Zo kan gezamenlijk invulling worden gegeven aan de sturende rol van de gemeenten.

Bewaartermijn melding

Persoonsgegevens mogen niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk voor het doel.

De functie die het meldpunt vervult bepaalt hoe lang een melding bewaard moet blijven. Wanneer er alleen sprake is van een postbusfunctie kan de melding verwijderd worden wanneer vaststaat dat het bericht bij de gemeente is afgeleverd. Wanneer twee berichten van melders in achtereenvolgende maanden pas tot een signaal leiden, slaat het meldpunt de berichten zolang op als nodig is om het signaal aan de gemeente te genereren. In dit referentiemodel houden we 6 maanden aan.

Overdracht signalen naar gemeente

¹² Het VPS (Vindplaats voor schulden)-systeem van BKR is momenteel het enige systeem dat een dergelijke dienst op landelijke schaal biedt. www.vindplaatsvanschulden.nl. Wanneer er ook andere aanbieders komen past dat in het model, er kunnen meerdere meldpunten naast elkaar bestaan.

De signalen worden digitaal overgedragen aan de gemeente met in achtname van de noodzakelijke beveiligingsnormen.

2.5.3 Ontvangen en beoordelen signalen

De gemeente ontvangt de signalen die voldoen aan de afgesproken criteria vanuit het meldpunt. Of rechtstreeks van de schuldeiser als dat zo is afgesproken, bijvoorbeeld in het geval er alleen huurachterstanden als signaal worden gebruikt. Aan de hand van objectieve criteria selecteert de gemeente uit de lijst welke signalen zullen worden opgepakt door de betreffende burgers te benaderen.

Ontvangen signalen - autorisatie toegang

De signalen (persoonsgegevens) komen binnen op een vaste afgesproken plaats, we gaan uit van een digitale postbus. De toegang tot de signalen is beperkt tot medewerkers die door hun afdelingsmanager daartoe geautoriseerd zijn.

Beoordelen bekende cliënt - wettelijke beperkingen

Gemeenten kunnen vervolgens op de lijst aangeleverde persoonsgegevens nog een bepaalde beoordeling toepassen. Dit gebeurt door medewerkers die daartoe door de afdelingsmanager geautoriseerd zijn.

Sommige gemeenten onderzoeken bij diverse afdelingen en/of op informele manier of de gemelde schuldenaar al bekend is bij de gemeente. Het is zaak om daar terughoudend mee te zijn, omdat het risico groot is dat er daardoor onrechtmatige gegevensverstrekkingen plaatsvinden. In dit referentiemodel gaan we ervan uit dat er twee checks mogelijk zijn: bij de schuldhulpverlening en, als die aanwezig is, bij een 'regisseur' die overzicht heeft over de hulpverlening in het sociaal domein en belast is met de coördinatie daarvan.

Het ligt voor de hand om te toetsen of de burger al cliënt is bij de reguliere schuldhulpverlening. Dit is zonder bezwaar mogelijk, omdat de gegevensuitwisseling gebeurt binnen het kader van de Wgs. Is de cliënt al in een schuldhulpverleningstraject opgenomen, dan ligt het voor de hand dat het signaal wordt overgedragen aan de betreffende schuldhulpverlener.

Vanuit het idee van integrale en gecoördineerde dienstverlening binnen het sociaal domein zijn er gemeenten waar een 'regisseur' overzicht heeft over de hulpverlening door de verschillende hulpverleners binnen het sociaal domein. De regisseur speelt daarbij een coördinerende rol. In zo'n geval kan de gemeente toetsen of de burger bekend is bij deze regisseur.

Signalen prioriteren - beperkingen

Wanneer het aantal personen op de signaallijst groter is dan de gemeente kan behandelen, is het mogelijk om te prioriteren. Dit gebeurt op basis van de op de signaallijst beschikbare gegevens, bijvoorbeeld buurt/wijk, duur schuld, hoogte schuld. Wanneer andere gegevens worden toegevoegd, dan is dat het verrijken van gegevens waarvoor specifieke regels gelden (zie hierna). De prioritering en de daarvoor toegepaste criteria moeten passen bij de taak en het doel van de vroegsignalering, bijdragen aan het bereiken van het doel en worden beschreven in het beleidsplan.

Verrijken signalen - niet toegestaan

Sommige gemeenten verrijken de persoonsgegevens op de signaallijst met gegevens die elders binnen de gemeente bekend zijn. Dit is *niet* toegestaan: persoonsgegevens mogen immers alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

De enige verrijking die ons inziens mogelijk is, is een aanvulling met gegevens uit de BRP over adres, gezinssamenstelling en leeftijd, gesteld dat deze doelgroepen in het gemeentelijk plan zijn aangewezen als prioriteitsgroepen. De gegevensbewerking moet ook in dit geval passen bij de taak en het doel daarvan zoals beschreven in het beleidsplan, en significant bijdragen aan het doel (empirisch vaststellen).

Verwerking signaal in systeem - eisen aan het systeem

De signalen worden vanuit het meldpunt digitaal ontvangen en zullen in vrijwel alle gevallen worden verwerkt in een geautomatiseerd systeem. De toegang tot het systeem is geregeld op basis van een passende autorisatieprocedure.

2.5.4 Contact schuldenaar

De gemeente benadert de schuldenaar en probeert het gesprek over de betalingsachterstanden tot stand te brengen. Dat moet gebeuren binnen de termijn die met de crediteuren is afgesproken.

Contact komt niet tot stand

Bij weigering, geen gehoor of herhaaldelijk niet thuis kan eventueel een folder worden achtergelaten. De reden van het niet tot stand komen van het contact wordt vastgelegd in het systeem. Dit gegeven maakt onderdeel uit van de monitoring en evaluatie.

Het gesprek: afspraken

Als het gesprek tot stand komt legt de hulpverlener uit: wie hij is, namens welke instantie hij komt, wat de reden is en hoe hij aan het signaal over de betalingsachterstanden komt. Hij vraagt toestemming om de financiële positie in kaart te brengen en om een voorstel te doen over het hervatten van de betaling aan de crediteur.

Vervolgens worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- ▶ de financiële en schuldenpositie in kaart brengen;
- ▶ bepalen of de betalingsachterstand kan worden opgelost door een quick fix: aanvragen bijzondere bijstand, toeslagen, teruggave belastingen, andere regelingen. Tijdens het gesprek wordt de basis gelegd om deze oplossingen te realiseren.
- ▶ afspreken wanneer de betaling kan worden hervat, zo nodig na ruggespraak met de crediteur;
- ▶ signaleren of er mogelijk grotere financiële problemen zijn, toestemming vragen of de reguliere schuldhulpverlening kan worden ingezet;
- ▶ signaleren of er mogelijk andere problemen aan de orde zijn en toestemming vragen om andere hulpverlening in te zetten.

De afspraken worden vastgelegd in een gespreksverslag dat wordt vastgelegd in het systeem. Een afschrift wordt verstrekt aan de betreffende burger.

Warme overdracht naar (schuld)hulpverlening

Indien er andere hulpverlening nodig is, en als de betrokkene daarin toestemt, dan draagt de bezoeker hem 'warm' over aan de andere hulpverlener volgens de afspraken die de gemeente met de betrokken organisatie heeft gemaakt.

Gezamenlijk gesprek voeren met schuldeiser?

Het doel van de gemeente is breder dan het doel van de melder. In het gesprek met de burger komen persoonlijke zaken aan de orde, die niet noodzakelijk zijn voor het incasso-doel van de melder. Het is daarom *niet* toegestaan dat de meldende partij onderdeel uitmaakt van het team dat het gesprek met de burger voert.

2.5.5 Terugkoppelen crediteur

Moment van terugkoppeling tijdens het proces

Tussen partijen moeten van te voren afspraken worden gemaakt over het handigste moment van terugkoppeling (zie par. 2.4.1). Dat zal onder meer afhangen van de doorlooptijd die de gemeente heeft om tot afspraken met de burger te komen en van de afspraken over het stoppen van incasso-activiteiten door de crediteur in die periode. In de bestaande praktijk is dat een maand, soms met een maand extra doorlooptijd. Ook komt het voor dat de incasso niet wordt opgeschort. De volgende werkwijzen voor terugkoppeling aan de crediteuren zijn voorstelbaar:

Variant 1, de incasso wordt opgeschort.

- alleen terugkoppeling over de personen waarmee de gemeente een afspraak heeft gemaakt over hervatting van de betaling. De terugkoppeling vindt plaats binnen de afgesproken tijd. Geen bericht betekent dat de melder de reguliere incasso kan hervatten. Een bericht betekent dat er afspraken zijn gemaakt waarop de incasso moet worden afgestemd. Uit oogpunt van administratieve lasten heeft deze variant de voorkeur.

Variant 2, de incasso wordt opgeschort.

- na afloop van de periode waarbinnen de gemeente de vroegsignalering moet hebben afgerond, terugmelding op persoonsniveau over wat er met de melding is gedaan en wat de benadering heeft opgeleverd.

Variant 3, de incasso wordt niet opgeschort.

Er vinden geen terugmeldingen op individueel niveau plaats. Die hebben immers als doel om de melder duidelijkheid te geven hoe hij verder kan gaan met zijn eigen incassoprocedure. Wel kan de gemeente geaggregeerde overzichten beschikbaar stellen aan melders.

Gegevens terugkoppeling - noodzakelijkheids criterium

De gegevens die teruggekoppeld worden dienen het doel: de hervatting van de betaling, en het doel van de melder: hervatten van de incasso. Het noodzakelijkheids criterium betekent dat alleen die gegevens teruggekoppeld worden die noodzakelijk zijn voor deze doelen. Het gaat dan om:

- de identificerende gegevens die de melder heeft aangeleverd: NAW, geboortedatum;
- de afgesproken datum hervatting van de betaling,
- geen afspraak gemaakt, de incasso kan worden hervat.

Terugkoppeling van inhoudelijke gegevens uit het gesprek, bijvoorbeeld de achtergrond van de betalingsachterstand, medische gegevens ed. zijn *niet* ter zake dienend en *niet* toegestaan.

2.5.6 Omgaan met meldingen en toetsen resultaat.

Als besloten wordt om contact met een burger op te nemen stopt de gemeente met het verwerken van nieuwe meldingen, bijvoorbeeld voor een periode van zes maanden. Als de burger geen hulp wil wordt dat zes maanden gerespecteerd. Is er wel hulp afgesproken, dan dient er enige tijd te verstrijken om de gemaakte afspraken te kunnen uitvoeren. Om de effectiviteit van de interventie te bepalen en te vergroten bestaat de mogelijkheid om na zes maanden opnieuw contact te zoeken met de schuldenaar. In dat (telefonische) gesprek wordt de actuele financiële situatie besproken: of er nieuwe schulden zijn ontstaan of dat de financiële situatie stabiel is en de interventie heeft geholpen. Zo nodig wordt doorverwezen naar (schuld)hulpverlening. De uitslag van dit gesprek (financiële situatie stabiel, nieuwe schulden, verwezen naar.) wordt vastgelegd.

Als er geen contact geweest is omdat de burger onbereikbaar was, dan start de gemeente weer met het verwerken van meldingen. Mogelijk leiden nieuwe meldingen ertoe dat de prioriteit om contact te zoeken toeneemt, waarna een nieuwe poging kan worden ondernomen.

2.5.7 Afsluiten casus

Als het resultaat van de interventie vast staat eindigt het proces vroegsignalering en wordt de gegevensverwerking afgesloten.

Managementinformatie bijwerken.

Geanonimiseerde gegevens worden verwerkt in het managementinformatiesysteem.

Afsluiten en archiveren.

De zaak wordt op afgesloten gezet in het systeem. De op de zaken betrekking hebbende papieren en digitale dossiers en de persoonsgegevens inclusief de gegevens die tijdens het proces zijn verzameld, worden overeenkomstig de daarvoor geldende regelgeving gearchiveerd en vernietigd.

2.5.8 Meten van de effectiviteit

Het College van B&W legt periodiek verantwoording af aan de gemeenteraad over het bereiken van de gestelde doelen en het besteden van middelen en of de uitvoering gebeurt volgens de geldende wet- en regelgeving. In het model hebben wij daarom monitoring en evaluatie een cruciale plek gegeven: de gegevensverwerking kan zo doorlopend getoetst worden op het bereiken van het doel van vroegsignalering.

Op basis van de verzamelde managementinformatie kan het College zich verantwoorden over de resultaten van vroegsignalering en de significantie van de daarvoor opgevraagde gegevens van crediteuren. Een voorbeeld van de gegevens die gebruikt kunnen worden voor managementinformatie en evaluatie zijn de volgende:

- ▶ Het aantal meldingen dat binnenkomt, per melder;
- ▶ Het aantal meldingen waarop geen actie wordt ondernomen, met reden;
- ▶ Het aantal meldingen waarbij wel contact is gezocht maar geen contact gelegd kon worden met reden (niet thuis, weigering, verhuisd/onbekend op adres);

- ▶ Het aantal meldingen waarop wel actie werd ondernomen, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing SHV of andere hulpverlening, anders.
- ▶ Het aantal meldingen waarbij een afspraak is gemaakt en eventueel de financiële situatie na een half jaar (stabiel, nieuwe schulden, verwezen naar.);
- ▶ Het aantal toetsingsgesprekken (als de gemeente die voert), met resultaat.

Ook wanneer vanuit de meldende partijen worden aangegeven in hoeveel gevallen de afspraken over het hervatten van de betaling daadwerkelijk zijn nagekomen, kan dat bijdragen aan het meten van de effectiviteit.

3. Juridische toelichting

In het modelproces van vroegtijdig signaleren van schulden en het in voorkomende gevallen ondernemen van gerichte acties worden persoonsgegevens verwerkt. De verwerking van deze persoonsgegevens moet passen binnen de voorschriften die hierover zijn gesteld, in dit geval de Wet Bescherming Persoonsgegevens en met ingang van 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het proces dat in de handreiking is opgenomen is in overeenstemming gebracht met deze voorschriften en in deze toelichting is aangegeven hoe. In deze toelichting zijn daarbij de voorschriften uit de AVG als uitgangspunt genomen.

In paragraaf 2 wordt ingegaan op de verschillende actoren en hun rol in het licht van de AVG. De daarna volgende paragrafen gaan in op de rechtmatigheid van de verwerking (3), het informeren van betrokkenen (4), gegevens (5), technische en organisatorische maatregelen en tenslotte afspraken met verwerkers (6).

3.1 Actoren en hun rol volgens de AVG

In het referentiemodel zijn verschillende actoren betrokken. Deze actoren worden op basis van de AVG als volgt geduid.

Verwerkingsverantwoordelijke

In artikel 4 lid 7 AVG wordt de verwerkingsverantwoordelijke omschreven als:

“een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt [...]”.

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is artikel 3 lid 1 bepaald dat de bevoegdheid voor schuldhulpverlening in een gemeente ligt bij het college van burgemeester en wethouders van die gemeente. Dat hieronder tevens de vroegsignalering van schulden wordt begrepen, kan worden afgeleid uit onder meer pagina 7 van de Memorie van Toelichting op Wet gemeentelijke schuldhulpverlening¹³. Het college van burgemeester en wethouders is daarmee primair verwerkingsverantwoordelijke voor het proces vroegsignalering van schulden in de zin van de AVG.

Het is denkbaar dat het college de taken in het kader van de vroegsignalering geheel of gedeeltelijk uitbestedt. Als het college de taken uitbestedt zijn er twee scenario's mogelijk, de gemeente blijft verantwoordelijke en de partij waaraan de taken zijn uitbestedt is verwerker, of de gemeente draagt de taak in het geheel over aan een derde partij die verwerkingsverantwoordelijke wordt (delegatie). In het laatste geval kan dit alleen (wegens het ontbreken van een specifiek grondslag voor delegatie) als de taak aan een Gemeenschappelijke Regeling (GR) wordt overgedragen die de vorm heeft van een openbaar lichaam, een bedrijfsvoeringsorganisatie of een gemeenschappelijk orgaan.

De meldende partijen, ziektekostenverzekeraars, woningbouwcorporaties, water- en energieleveranciers, zijn eveneens verwerkingsverantwoordelijken. Deze partijen zijn verantwoordelijke in verband met het verwerken van gegevens van betrokkenen tot en met het doen

¹³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 32 293, nr3

van de melding. Zij zijn verwerkingsverantwoordelijk uit hoofde van de met betrokkenen gesloten dienstverleningsovereenkomsten.

Verwerker

In artikel 4 lid 8 AVG wordt een verwerker omschreven als:

“:een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt”.

Zoals hierboven is aangegeven is er sprake van een verwerker als het college taken in het kader van de vroegsignalering laat uitvoeren door een van de gemeente onafhankelijke derde. Voor zover ervoor gekozen wordt de melding te verwerken bij een van de gemeente onafhankelijk meldpunt, zoals het VPS, is deze instantie bijvoorbeeld een verwerker. Dit is eveneens het geval als de hulpverlener die contact zoekt met de schuldenaar niet bij de gemeente werkt.

Betrokkene

Op basis van artikel 4 lid 1 AVG kan een betrokkene worden omschreven als:

“Een natuurlijke persoon waarvan persoonsgegevens worden verwerkt”.

De natuurlijke personen waarvan in het referentiemodel persoonsgegevens worden verwerkt zijn de schuldenaren waarover melding wordt gedaan, van wie de meldingen eventueel worden beoordeeld en die eventueel worden benaderd voor hulpverlening.

3.2 Rechtmatigheid van de verwerking

In artikel 5 AVG zijn de beginselen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Hierin is onder meer bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en vervolgens niet verder mogen worden verwerkt op een met die doeleinden onverenigbare wijze (lid 1 sub b).

In artikel 6 lid 1 AVG is aangegeven dat de verwerking alleen rechtmatig is als aan één van de in het artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

De verzameling van de persoonsgegevens bij de melders heeft tot doel uitvoering te geven aan de tussen dienstverleners en betrokkenen gesloten dienstverleningsovereenkomsten. Tot die uitvoering hoort ook het in rekening brengen en incasseren van de betalingen die betrokkenen verschuldigd zijn in verband met de levering van die diensten.

Het melden van betalingsachterstanden door dienstverleners aan gemeenten, al dan niet via een apart meldpunt, is met het doel van de verwerking verenigbaar. Hierbij speelt wat hierover is vastgelegd in artikel 6 lid 4 AVG:

“Wanneer de verwerking voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld niet berust op toestemming van de betrokkene of op een Unierechtelijke bepaling of een lidstaatrechtelijke bepaling die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, bedoelde doelstellingen houdt de verwerkingsverantwoordelijke bij de beoordeling van de vraag of de verwerking voor een ander doel

verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld onder meer rekening met:

- a) ieder verband tussen de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, en de doeleinden van de voorgenomen verdere verwerking;
- b) het kader waarin de persoonsgegevens zijn verzameld, met name wat de verhouding tussen de betrokkenen en de verwerkingsverantwoordelijke betreft;
- c) de aard van de persoonsgegevens, met name of bijzondere categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt, overeenkomstig artikel 9, en of persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten worden verwerkt, overeenkomstig artikel 10;
- d) de mogelijke gevolgen van de voorgenomen verdere verwerking voor de betrokkenen;
- e) het bestaan van passende waarborgen, waaronder eventueel versleuteling of pseudonimisering.”

De melding is op basis van deze bepaling met het oorspronkelijke doel verenigbaar omdat:

- ▶ de melding verband houdt met de oorspronkelijke doeleinden waar het gaat om het herstellen van het betaalritme;
- ▶ er geen afhankelijkheidsrelatie is in de verhouding tussen de verwerkingsverantwoordelijke en betrokkene, in die zin dat de relatie tussen beide wordt bepaald door een wederkerige overeenkomst met wederzijdse rechten en plichten;
- ▶ er geen sprake is van bijzondere persoonsgegevens en de hoeveelheid gegevens minimaal wordt gehouden; de melding ook en wellicht vooral in het belang is van de betrokkene omdat de gevolgen van de interventie voor de betrokkene (bijna) alleen voordelig zijn.

De verdere verwerking van de persoonsgegevens door het college is om dezelfde redenen als die bij het melden van de gegevens met het oorspronkelijke doel verenigbaar, zij het dat de verhouding in dat geval niet wordt bepaald door een overeenkomst.

Voor wat betreft de grondslag van de verwerking door het college van burgemeester en wethouders is het volgende van belang. De omschrijving van de doeleinden is specifiek gericht op schuldhulpverlening, een taak die op grond van artikel 3 lid 1 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is toegekend aan het college van burgemeester en wethouders. Dat hieronder tevens de vroegsignalering van schulden wordt begrepen, kan worden afgeleid uit de volgende tekst uit de Memorie van Toelichting op Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: ‘*Activiteiten gericht op preventie om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen door bijvoorbeeld voorlichting, vroegsignalering, bestrijding van niet gebruik of budgetbegeleiding zijn onderdeel van integrale schuldhulpverlening*’.

Omdat de verwerking gezien de doelomschrijving moet worden beschouwd als de uitoefening van een publiekrechtelijke taak van het college van burgemeester en wethouders komen er in beginsel twee voorwaarden als grondslag voor de verwerking in aanmerking, nl.:

sub c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

sub e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

Aangezien de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geen verplichting bevat om de schuldhulpverlening op een bepaalde manier in te richten en dus evenmin verplichtingen bevat tot het inrichten van een proces voor vroegsignalering, biedt de voorwaarde sub c onvoldoende aanknopingspunten om als grondslag voor de gegevensverwerking te dienen.

De voorwaarde sub e biedt een grondslag voor de verwerking als aangetoond is dat de verwerking noodzakelijk is ter vervulling van een taak die in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen. Daarbij moet duidelijk zijn dat de gemeente vroegsignalering als een belangrijk onderdeel van haar schuldhulpverleningstaak beschouwt, blijkend uit het door de Raad vast te stellen plan dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan haar inwoners.

NB Additionele grondslagen voor gegevensverstrekking bij betalingsachterstanden zijn te vinden in Ministeriële Regelingen voor energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars.

3.3 Informatie aan betrokkenen

Het informeren van betrokkenen over het verwerken van hun persoonsgegevens is één van de belangrijke beginselen uit artikel 5 lid 1 AVG. Dit transparantiebeginsel wordt verder uitgewerkt in artikel 13 en 14 AVG. Artikel 13 AVG gaat over de situatie waarbij de verwerkte gegevens van betrokkenen zijn verkregen (melder) en artikel 14 AVG gaat over de situatie waarbij de verwerkte gegevens niet van de betrokkene zijn verkregen (collega). Beide situaties spelen hier zodat zowel de melder als het collega als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken hier een informatieplicht hebben.

Binnen het modelproces vroegsignalering wordt aan de omschreven verplichtingen op verschillende manieren invulling gegeven. Bij de start wordt in de media bericht over de samenwerking tussen de deelnemende crediteuren en de gemeente. Daarnaast wordt over de samenwerking informatie opgenomen op zowel de gemeentelijke website als de website van de crediteuren en wordt een betrokkene persoonlijk geïnformeerd op het moment dat een crediteur een betalingsherinnering stuurt bij een betalingsachterstand. Bij die informatieverstrekking worden de verplichte onderdelen uit de artikelen 13 en 14 AVG opgenomen.

Belangrijk is tenslotte dat de betrokkene de informatie, zoals artikel 12 lid 1 AVG voorschrijft, in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt.

3.4 Gegevens

In artikel 5 AVG is ook een aantal beginselen opgenomen dat betrekking heeft op gegevens. Zo is in het eerste lid opgenomen dat persoonsgegevens:

- ▶ toereikend zijn, terzake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt (data minimalisatie) (sub c).
- ▶ juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd (sub d);
- ▶ worden bewaard in de een vorm die het mogelijk maakt betrokkene niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt noodzakelijk is (sub e).

De gegevens die door de crediteuren aan de gemeente worden verstrekt, al dan niet via een apart meldpunt, blijven beperkt tot het strikt noodzakelijke. Als voorbeeld zijn eerdergenoemd naam, adres en het moment waarop de betalingsachterstand is ontstaan. Deze zeer beperkte gegevens set is voldoende voor het doel van de gegevensverwerking (vroegsignalering) en is daarmee aan te merken als toereikend, ter zake dienend, en in beginsel ook beperkt tot wat noodzakelijk is. Van bijzondere gegevens zoals bedoeld in artikel 9 AVG (etnische afkomst, gezondheid, e.d.) en artikel 10 AVG (strafrechtelijke gegevens) is hier geen sprake.

In het kader van de vraag of een melding als noodzakelijk kan worden beschouwd voor de doeleinden waarvoor deze worden verstrekt, is het essentieel dat de gemelde gegevens ook daadwerkelijk voorspellende waarde hebben voor het ontstaan van problematische schulden. Te vroeg gemelde betalingsachterstanden zouden om die reden als onrechtmatig, want niet noodzakelijk moeten worden beschouwd. De voorspellende waarde kan worden onderbouwd met empirische onderzoeksresultaten waarin de relatie tussen de periode van een betalingsachterstand en het ontstaan van een problematische schuld is aangetoond.

Van belang is dat als gemeenten andere gegevens gaan betrekken bij de beoordeling van de meldingen, er ook rekening gehouden wordt met dit beginsel, bijvoorbeeld als onderzocht wordt of er andere vormen van hulp verleend worden. Elke keer zal de vraag beantwoord moeten worden of deze gegevens noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze gebruikt gaan worden.

De vraag of de gegevens juist en actueel zijn, kan door de gemeente voor wat betreft naam en adres getoetst worden in de Basisregistratie Personen.

Aangezien het proces vroegsignalering schulden beschouwd moet worden als een vorm van schuldhelpverlening ter uitvoering van de Wgs en derhalve als een publiekrechtelijk taak van het college van burgemeester gelden voor wat betreft de bewaartermijnen de Archiefwet en daarop gebaseerde gemeentelijke verordeningen. Als er voor de hulpverlening aan schuldenaren een van de gemeente onafhankelijke instantie is ingeschakeld (verwerker), draagt deze alle gegevens na afronding van het traject ter archivering over aan de gemeente.

Informatie over meldingen zal ook worden opgeslagen door de crediteuren in afwachting van de afhandeling door de gemeente. Het doen van de melding leidt namelijk tot tijdelijke stilzetting van de verdere invordering van de schuld. Op het moment dat de crediteur bericht krijgt over de afhandeling van de melding en wat daarmee is gedaan, is er geen reden meer de informatie over de melding te bewaren en moet deze worden vernietigd. Het noodzakelijkheids criterium voor het bewaren van de persoonsgegevens, leidt er ook toe dat een eventueel van de gemeente onafhankelijk meldpunt, de gegevens vernietigt nadat deze zijn doorgegeven aan de gemeente.

3.5 Technische en organisatorische maatregelen

In artikel 5 lid 1 sub f AVG is als beginsel vastgelegd dat passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen voor een passende beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens en bescherming tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Het beginsel is verder uitgewerkt in artikel 24 en 25 AVG.

Vooreerst wordt opgemerkt dat technische en organisatorische maatregelen met het oog op een rechtmatige en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens niet specifiek betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van vroegsignalering maar in de breedte betrekking hebben op de verwerking van alle persoonsgegevens binnen een organisatie. Aangenomen wordt dat binnen een organisatie maatregelen genomen zijn of worden waarmee in lijn met artikel 24 AVG gewaarborgd is en aangetoond kan worden dat verwerkingen in overeenstemming met de AVG worden uitgevoerd. Dit betekent onder meer dat er een register is van verwerkingsactiviteiten (artikel 30 AVG), dat er een functionaris gegevensbescherming is aangesteld (artikel 37 AVG), dat informatiesystemen waarmee gegevens worden verwerkt goed zijn beveiligd en dat de voorgeschreven procedures zijn ingericht, bijvoorbeeld in verband met de rechten van betrokkene (hoofdstuk 3 AVG) of de melding van een inbreuk (artikel 34 AVG datalek).

Bijzondere aandacht bij de vroegsignalering van schulden verdient de beveiliging van gegevens bij de overdracht van die gegevens tussen de verschillende actoren in het proces van vroegsignalering. Van die overdracht is sprake bij de melding van de crediteuren aan de gemeente of een apart meldpunt, eventueel tussen meldpunt en de gemeente en eventueel tussen gemeente en hulpverlener. Als daarbij van digitale middelen gebruik wordt gemaakt, is het van belang dat dit op een beveiligde manier gebeurt, bijvoorbeeld door versleuteling van de gegevens. Ook is denkbaar dat de gegevens op een centraal systeem digitaal worden opgeslagen en dat gemeente en/of een hulpverlener/verwerker toegang krijgt tot dit systeem. In dat geval is het van belang dat de gebruikte authenticatiemiddelen aansluiten op het van toepassing zijnde betrouwbaarheidsniveau. Aangezien het hier gaat om een beperkte set van persoonsgegevens, in combinatie met informatie met een financieel karakter lijkt hier een betrouwbaarheidsniveau substantieel van toepassing ¹⁴.

Artikel 35 AVG schrijft voor dat, wanneer een soort verwerking, in het bijzonder een verwerking waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen de verwerkingsverantwoordelijke vóór de verwerking een beoordeling uitvoert van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens: een *gegevensbescherming effect beoordeling* of GEB.

Aangezien de gegevens gebruikt worden in het kader van schuldhulpverlening aan betrokkene en die de vrijheid heeft al dan niet van de hulp gebruik te maken, kan het standpunt worden ingenomen, mede gelet ook op de criteria uit artikel 35 lid 3 AVG, dat de verwerking geen hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkene en dat een GEB op voorhand niet verplicht is. Ook wanneer de criteria voor een voor een GEB uit de Guidelines DPIA van de Europese toezichthouders worden aangehouden is het twijfelachtig of vroegsignalering schulden zoals dat in deze handreiking is uitgewerkt onder de GEB plicht valt.

Wij bevelen de volgende gedragslijn aan. Wanneer het referentiemodel gevolgd wordt is een aparte PIA niet nodig. Wanneer ervan wordt afgeweken bevelen wij aan de afwijkingen wel op hun impact op de bescherming van persoonsgegevens te toetsen.

¹⁴ Betrouwbaarheidsniveaus voor digitale dienstverlening, Forum standaardisatie

3.6 Afspraken met verwerkers

In artikel 28 AVG zijn de voorwaarden opgenomen voor het geval de verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) een verwerker inzet. In het modelproces vroegsignalering zijn verschillende mogelijke verwerkers onderscheiden.

Voor het proces van vroegsignalering schuldhelpverlening is met name relevante dat de verwerking door een verwerker wordt geregeld in een overeenkomst die de verwerker ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke bindt, en waarin het onderwerp en de duur van de verwerking, 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.

Die overeenkomst of andere rechtshandeling bepaalt met name dat de verwerker:

- a) de persoonsgegevens uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke;
- b) waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden;
- c) alle overeenkomstig artikel 32 vereiste maatregelen neemt (beveiliging);
- d) aan de in de leden 2 en 4 bedoelde voorwaarden voor het in dienst nemen van een andere verwerker voldoet;
- e) rekening houdend met de aard van de verwerking, de verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verleent bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden;
- f) rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36;
- g) na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens wist of deze aan hem terugbezorgt, en bestaande kopieën verwijdert, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht;
- h) de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stelt die nodig is om de nakoming van de in dit artikel neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door de verwerkingsverantwoordelijke of een door de verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur mogelijk maakt en eraan bijdraagt. 4.5.2016 L 119/49 Publicatieblad van de Europese Unie NL Waar het gaat om de eerste alinea, punt h), stelt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op deze verordening of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.

Een model verwerkingsovereenkomst is als bijlage 1 toegevoegd

4. Toelaatbaarheid van gegevensverwerking gemeente

In dit hoofdstuk wordt samengevat waarom het voor de gemeente is toegestaan om in het kader van de vroegsignalering bij schuldhulpverlening persoonsgegevens van schuldenaren te verwerken. Bij de juridische beoordeling is als uitgangspunt gehanteerd dat het referentiemodel zoals hier beschreven door de betreffende gemeente wordt gevolgd. Vroegsignalering vindt plaats in het kader van samenwerking met de vier meldende partijen, waarbij de gemeente zich houdt aan de gespecificeerde doelen en de randvoorwaarden en beperkingen die aan de gegevensverwerking zijn gesteld. Hierbij spelen in het bijzonder twee juridische vraagstukken: het vereiste van een rechtmatige verwerkingsgrondslag en het vereiste van doelbinding.

4.1 Verwerkingsgrondslag

In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat een verwerking is alleen rechtmatig is indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen
- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens open, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De omschrijving van de doeleinden van de vroegsignalering is specifiek gericht op schuldhulpverlening, een taak die met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is toegekend aan het college van burgemeester en wethouders¹⁵. Omdat de verwerking gezien de doelomschrijving moet worden beschouwd als de uitoefening van een publiekrechtelijke taak van het college van burgemeester en wethouders komen er in beginsel twee voorwaarden als grondslag voor de verwerking in aanmerking, nl.:

¹⁵ In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is artikel 3 lid 1 bepaald dat de bevoegdheid voor schuldhulpverlening in een gemeente ligt bij het college van burgemeester en wethouders van die gemeente. Dat hieronder tevens de vroegsignalering van schulden wordt begrepen, kan worden afgeleid uit onder meer pagina 7 van de Memorie van Toelichting op Wet gemeentelijke schuldhulpverlening¹⁵. Het college van burgemeester en wethouders is daarmee primair verwerkingsverantwoordelijke voor het proces vroegsignalering van schulden in de zin van de AVG.

sub c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

sub e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

Aangezien de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geen verplichting bevat om de schuldhulpverlening op een bepaalde manier in te richten en dus evenmin verplichtingen bevat tot het inrichten van een proces voor vroegsignalering, biedt de voorwaarde sub c onvoldoende aanknopingspunten om als grondslag voor de gegevensverwerking te dienen.

De voorwaarde sub e biedt een grondslag voor de verwerking als aangetoond is dat de verwerking noodzakelijk is ter vervulling van een taak die in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen. Daarbij moet duidelijk zijn dat de gemeente vroegsignalering als een belangrijk onderdeel van haar schuldhulpverleningstaak beschouwt, bij voorkeur blijkend uit het door de Raad vast te stellen plan dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan haar inwoners.

4.2 Doelbinding

In artikel 5 AVG zijn de beginselen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Hierin is onder meer bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en vervolgens niet verder mogen worden verwerkt op een met die doeleinden onverenigbare wijze (lid 1 sub b).

De verzameling van de persoonsgegevens bij de melders heeft tot doel uitvoering te geven aan de tussen melders en betrokkenen gesloten dienstverleningsovereenkomsten. Tot die uitvoering hoort ook het in rekening brengen en incasseren van de betalingen die betrokkenen verschuldigd zijn in verband met de levering van de diensten van de melders.

Het college gebruikt de gemelde gegevens voor een ander doel dan het doel waarvoor de melders de gegevens oorspronkelijk hebben verzameld, nl. het voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot een problematische schuld, door het herstellen van het ritme van de betaling van de vaste lasten aan de vier dienstenleveranciers / crediteuren.

Voor deze situatie bevat artikel 6 lid 4 AVG de volgende regeling:

Wanneer de verwerking voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld niet berust op toestemming van de betrokkene of op een Unierechtelijke bepaling of een lidstaatrechtelijke bepaling die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, bedoelde doelstellingen houdt de verwerkingsverantwoordelijke bij de beoordeling van de vraag of de verwerking voor een ander doel verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld onder meer rekening met:

a) ieder verband tussen de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, en de doeleinden van de voorgenomen verdere verwerking;

- b) het kader waarin de persoonsgegevens zijn verzameld, met name wat de verhouding tussen de betrokkenen en de verwerkingsverantwoordelijke betreft;*
- c) de aard van de persoonsgegevens, met name of bijzondere categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt, overeenkomstig artikel 9, en of persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten worden verwerkt, overeenkomstig artikel 10;*
- d) de mogelijke gevolgen van de voorgenomen verdere verwerking voor de betrokkenen;*
- e) het bestaan van passende waarborgen, waaronder eventueel versleuteling of pseudonimisering.”*

Dus anders gezegd: het college mag de gemelde gegevens gebruiken voor een ander doel dan waarvoor ze zijn verzameld, mits dit andere doel verenigbaar is met het oorspronkelijke doel. De vraag is dus is of het incassingsdoel van de melders verenigbaar met het vroegsignaleringsdoel van het college. Getoetst aan de criteria van artikel 6 lid 4 AVG is de conclusie dat dit het geval is omdat:

- ▶ de verwerking door het college verband houdt met de oorspronkelijke doeleinden waar het gaat om het herstellen van het betaalritme;
- ▶ er geen afhankelijkheidsrelatie is in de verhouding tussen het college en de schuldenaar;
- ▶ er geen sprake is van bijzondere persoonsgegevens en de hoeveelheid gegevens minimaal wordt gehouden;
- ▶ de melding ook en wellicht vooral in het belang is van de betrokkene/schuldenaar omdat de gevolgen van de interventie voor de betrokkene (bijna) alleen voordelig zijn.

5. Toelaatbaarheid melden dienstverleners

In dit hoofdstuk wordt samengevat waarom het voor woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven (verder dienstverleners) is toegestaan om in het kader van de vroegsignalering bij schuldhulpverlening persoonsgegevens van schuldenaren te melden. Bij de juridische beoordeling is als uitgangspunt gehanteerd dat het referentiemodel door de betreffende dienstverlener en gemeente wordt gevolgd. Vroegsignalering vindt plaats in het kader van de beschreven samenwerking, waarbij de dienstverlener en de gemeente zich houden aan de gespecificeerde doelen en de randvoorwaarden en beperkingen die aan de gegevensverwerking zijn gesteld. Hierbij spelen in het bijzonder twee juridische vraagstukken: het vereiste van een rechtmatige verwerkingsgrondslag en het vereiste van doelbinding.

5.1 Verwerkingsgrondslag

In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat een verwerking is alleen rechtmatig is indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen
- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De verzameling van persoonsgegevens van betrokkenen door de dienstverleners heeft tot doel uitvoering te geven aan de tussen de dienstverleners en betrokkenen gesloten dienstverleningsovereenkomsten. Het gaat hier dus om de grondslag:

- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is.*

5.2 Doelbinding

In artikel 5 AVG zijn de beginselen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Hierin is onder meer bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en vervolgens niet verder mogen worden verwerkt op een met die doeleinden onverenigbare wijze (lid 1 sub b).

De verzameling van de persoonsgegevens bij de dienstverleners heeft, zoals aangegeven, tot doel uitvoering te geven aan de tussen dienstverleners en betrokkenen gesloten dienstverleningsovereenkomsten. Tot die uitvoering hoort ook het in rekening brengen en incasseren van de betalingen die betrokkenen verschuldigd zijn in verband met de levering van de diensten van de melders.

Het melden van betalingsachterstanden door dienstverleners aan gemeenten, al dan niet via een apart meldpunt, heeft een ander doel dan het doel waarvoor de dienstverleners de gegevens oorspronkelijk hebben verzameld. Voor deze situatie bevat artikel 6 lid 4 AVG de volgende regeling:

Wanneer de verwerking voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld niet berust op toestemming van de betrokkene of op een Unierechtelijke bepaling of een lidstaatrechtelijke bepaling die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, bedoelde doelstellingen houdt de verwerkingsverantwoordelijke bij de beoordeling van de vraag of de verwerking voor een ander doel verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld onder meer rekening met:

- a) *ieder verband tussen de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, en de doeleinden van de voorgenomen verdere verwerking;*
- b) *het kader waarin de persoonsgegevens zijn verzameld, met name wat de verhouding tussen de betrokkenen en de verwerkingsverantwoordelijke betreft;*
- c) *de aard van de persoonsgegevens, met name of bijzondere categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt, overeenkomstig artikel 9, en of persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten worden verwerkt, overeenkomstig artikel 10;*
- d) *de mogelijke gevolgen van de voorgenomen verdere verwerking voor de betrokkenen;*
- e) *het bestaan van passende waarborgen, waaronder eventueel versleuteling of pseudonimisering.”*

Dus anders gezegd: een woningcorporatie mag de gemelde gegevens gebruiken voor een ander doel dan waarvoor ze zijn verzameld, mits dit andere doel verenigbaar is met het oorspronkelijke doel. De vraag is dus is of het incassersdoel van de woningcorporaties verenigbaar met het vroegsignaleringsdoel voorkomen van betalingsachterstanden en herstel van betalingsritme. Getoetst aan de criteria van artikel 6 lid 4 AVG is de conclusie dat dit het geval is omdat:

- ▶ de melding verband houdt met de oorspronkelijke doeleinden waar het gaat om het herstellen van het betaalritme;
- ▶ de melding geen principiële verandering brengt in de verhouding tussen de dienstverlener en de schuldenaar;
- ▶ er geen sprake is van bijzondere persoonsgegevens en de hoeveelheid gegevens minimaal wordt gehouden;
- ▶ de melding ook en wellicht vooral in het belang is van de betrokkene/schuldenaar omdat de gevolgen van de interventie voor de betrokkene (bijna) alleen voordelig zijn.

5.3 Bijzondere regelingen

In het referentiemodel zijn we uitgegaan van de overeenkomst als grondslag voor het doen van meldingen door de dienstverleners. Daarnaast zijn er voor zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven specifieke regelingen die eveneens hiervoor een (beperkte) grondslag bieden.

Voor energieleveranciers betreft het de *Ministeriële Regeling van 27 juni 2011, nr. WJZ / 11076169, houdende regels over afsluiten van kleinverbruikers van elektriciteit en gas.*

Voor waterbedrijven betreft het de *Regeling van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, van 17 april 2012, nr. IENM/BSK-2012/14677, houdende regels met betrekking tot het afsluiten van kleinverbruikers van drinkwater.*

Voor zorgverzekeraars betreft het de *Ministeriële Regeling van 9 november 2015, kenmerk 850794-142905-Z, houdende wijziging van de Regeling zorgverzekering met betrekking tot uitwisseling van gegevens in verband met schuldpreventie en afmelding uit het bestuursrechtelijk premieregime.*

Bewerkers/Verwerkersovereenkomst Wbp en AVG

Korte toelichting

In de praktijk zijn er:

1. De product- en dienstenovereenkomst

Dit is de oorspronkelijke c.q. onderliggende overeenkomst waarbij de (Verwerkings)verantwoordelijke diensten of producten afneemt van een leverancier (Bewerker/Verwerker). Deze overeenkomst wordt aangeduid als 'de Product- en Dienstenovereenkomst'.

2. De juridisch bindende afspraken in verband met persoonsgegevens (de bewerkers/verwerkersovereenkomst)

Als de Product- en Dienstenovereenkomst tot gevolg heeft dat de leverancier daarbij als opdrachtnemer een Bewerker/Verwerker wordt omdat er bij de producten/diensten die geleverd worden en bij de werkzaamheden die de leverancier/opdrachtnemer uitvoert persoonsgegevens aan te pas komen, dan is het de volgens de Wbp/AVG verplicht om juridisch bindende afspraken te maken tussen enerzijds de opdrachtgever/(verwerkings)verantwoordelijke en anderzijds de leverancier/opdrachtnemer/bewerker/verwerker over hoe de bewerker/verwerker bij de werkzaamheden om dient te gaan met de persoonsgegevens van de (verwerkings)verantwoordelijke. In de praktijk is dit een Bewerkers/Verwerkersovereenkomst.

3. Concretisering bewerkers/verwerkersovereenkomst

Op basis van de Wbp en met name de AVG (met name art. 28 AVG) dienen een aantal onderdelen van de meer algemene bewerkers/verwerkersovereenkomst nader geconcretiseerd te worden. Voor deze concretisering zijn er een viertal Bijlagen. Zeker in verband met de accountability en documentatieplichten (verantwoordingsplicht) van de AVG zijn die bijlagen nodig om aan de AVG te kunnen voldoen.

Deze bijlagen zijn:

- ▶ Bijlage 1 met een informatie over de diensten en werkzaamheden van de bewerker/verwerker, de verwerking van persoonsgegevens en verwerking buiten Nederland
- ▶ Bijlage 2 met concrete informatie over de informatiebeveiliging bij de bewerker/verwerker
- ▶ Bijlage 3 met de informatie die bewerker/verwerker aan (verwerkings)verantwoordelijke verstrekt die nodig is in verband met datalekken.
- ▶ Bijlage 4 met informatie over eventuele subbewerkers/subverwerkers. Het gaat hierbij om door de Bewerker/Verwerker verschaft documenten (zie art. 10, lid 4 t/m lid 7).

(Model) Bewerkers/Verwerkersovereenkomst met Bijlagen Vroegsignalering Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Partijen:

1. Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente <naam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie + naam>, hierna te noemen: “<A = naam gemeente>” en
2. <Naam bewerker/verwerker>, gevestigd en kantoorhoudende aan <adres>, te (<postcode>) <plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <functie + naam>, hierna te noemen: “<B = naam>”

hierna gezamenlijk te noemen: “Partijen”, of afzonderlijk: “Partij”

Overwegen het volgende:

- a. Partijen zijn op <datum> een <naam Product- en Dienstenovereenkomst> aangegaan ter zake van de diensten in verband met vroegsignalering ter uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening als genoemd in **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst (hierna: “Product- en Dienstenovereenkomst”);
- b. omdat vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”) van toepassing is, refereren Partijen in deze Overeenkomst naar zowel de huidige van toepassing zijnde Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: “Wbp”) als naar de AVG;
- c. na 25 mei 2018 zullen de referenties naar/definities van de Wbp geen deel meer uit maken van de scope van deze Overeenkomst;
- d. de Product- en Dienstenovereenkomst leidt ertoe dat in opdracht van <A> persoonsgegevens van Betrokkenen verwerkt in de zin van artikel 1, sub a, van de Wbp respectievelijk artikel 4, sub 1, van de AVG (hierna: de “Persoonsgegevens”);
- e. <A> de doeleinden en middelen aanwijst voor de Verwerking van deze Persoonsgegevens en waarvoor de hierin genoemde voorwaarden gelden;
- f. hiertoe bereid is en tevens bereid is verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de Wbp respectievelijk de AVG na te komen;
- g. Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 14 Wbp respectievelijk artikel 28 lid 3 van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen in deze zgn. Bewerkers/Verwerkersovereenkomst (hierna: deze “Overeenkomst”).

Komen het volgende overeen:

Artikel 1: Definities

Naast de definities als genoemd in de overwegingen van deze Overeenkomst, gelden in deze Overeenkomst de volgende definities:

- a. Betrokkene, Bewerker/Verwerker, Derde, Persoonsgegevens, Verwerking van Persoonsgegevens, Verantwoordelijke/Verwerkingsverantwoordelijke en Gegevensbeschermingseffectbeoordeling: de omschrijvingen zoals bedoeld in de Wbp respectievelijk in de AVG.
- b. Datalek: een inbreuk op de beveiliging, zoals bedoeld in artikel 13 Wbp dan wel een inbreuk in verband met Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4, onder 12, AVG;
- c. SubBewerker/SubVerwerker: de partij die door wordt ingeschakeld als Subbewerker/SubVerwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst en de uitvoering van de Product- en Dienstenovereenkomst.

Artikel 2: Onderwerp en opdracht deze Overeenkomst

1. Deze Overeenkomst is van toepassing op de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Product- en Dienstenovereenkomst.
2. <A> verstrekt aan de opdracht tot verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Product- en Dienstenovereenkomst.

Artikel 3: Rolverdeling

1. <A> is ten aanzien van de in diens opdracht uit te voeren Verwerkingen van Persoonsgegevens de (Verwerkings)Verantwoordelijke en is Bewerker/Verwerker. De zeggenschap over Persoonsgegevens verstrekt aan in het kader van deze Overeenkomst of andere overeenkomsten tussen Partijen, alsmede over de door in dat kader verwerkte Persoonsgegevens, berust bij de <A>. Dientengevolge heeft en houdt <A> zelfstandige zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens. neemt geen zelfstandige beslissingen over het verwerken van de Persoonsgegevens voor andere doeleinden, de verstrekking daarvan aan Derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.
2. draagt er zorg voor dat <A> voorafgaande aan het sluiten van deze Overeenkomst toereikend wordt geïnformeerd over de dienst(en) die verleent en de daarbij uit te voeren werkzaamheden.
3. De in artikel 2 bedoelde diensten en de in lid 2 bedoelde diensten en uit te voeren werkzaamheden zijn in **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst in begrijpelijke taal beschreven.
4. Indien een register van verwerkingsactiviteiten zoals bedoeld in artikel 30, lid 2, AVG bijhoudt, verstrekt aan <A> een afschrift daarvan voor zover het betreft de daarvan voor deze Overeenkomst relevante onderdelen. Het afschrift wordt toegevoegd aan **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst.
5. Partijen verstrekken elkaar over en weer alle benodigde informatie teneinde een goede naleving van de relevante privacywet- en regelgeving mogelijk te maken.
6. verleent desgevraagd bijstand aan <A> ingeval een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling wordt uitgevoerd. Partijen zullen te goeder trouw in onderling overleg afspraken maken over de redelijke verdeling van de eventuele kosten die verbonden zijn aan het uitvoeren van een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling .

Artikel 4: Gebruik Persoonsgegevens

1. verplicht zich om de van <A> verkregen Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de diensten en werkzaamheden zoals beschreven in **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst en waarvoor de gegevens zijn verstrekt of aan hem bekend zijn geworden. Het is derhalve niet toegestaan andere gegevensverwerkingen uit te voeren dan door <A> (mondeling, schriftelijk dan wel elektronisch) aan zijn opgedragen. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst als na afloop daarvan.
2. Een overzicht van de categorieën personen en de soorten van Persoonsgegevens is beschreven in **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst.
3. onthoudt zich van verstrekking van Persoonsgegeven aan een Derde, tenzij deze verstrekking plaatsvindt in opdracht van <A> of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een op rustende wettelijke verplichting. Onder wettelijke verplichtingen zijn tevens begrepen Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen op grond waarvan tot verstrekken verplicht is. In geval van een op rustende wettelijke verplichting, verifieert voorafgaande de verstrekking de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker. Daarnaast informeert <A> – indien wettelijk toegestaan - onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
4. en alle medewerkers, handelend onder haar gezag, hebben uitsluitend toegang tot Persoonsgegevens voor zover noodzakelijk voor de vervulling van hun werkzaamheden.
5. Intellectuele eigendomsrechten die berusten op of die ontstaan door en bij het in opdracht van <A> verwerken Persoonsgegevens door zijn eigendom van <A>.
6. Ingeval tevens uit anderen hoofde dan uit hoofde van deze Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden van of ten behoeve van andere partijen dan <A>, draagt er zorg voor dat de Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van <A> daarvan gescheiden en afgeschermd plaatsvindt, tenzij <A> schriftelijk toestemming heeft verleend hierop uitzondering te

maken. Tevens draagt er zorg voor dat Persoonsgegevens die verwerkt worden ten behoeve van <A> op generlei wijze gebruikt worden voor of gecombineerd worden met Persoonsgegevens die verwerkt worden voor eigen doeleinden van of die verwerkt worden ten behoeve van andere partijen dan <A>, tenzij <A> daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend. De in dit lid bedoelde toestemmingen van <A> worden toegevoegd aan **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst.

Artikel 5: Geheimhouding

1. zorgt er voor dat eenieder, waaronder haar werknemers of vertegenwoordigers, die betrokken is bij de Verwerking van de Persoonsgegevens deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. bewerkstelligt dat voor eenieder die betrokken is bij de Verwerking van de Persoonsgegevens een geheimhoudingsovereenkomst of –beding is gesloten. zal op eerste verzoek van <A> een afschrift van de bewoordingen van de geheimhoudingsovereenkomst of –beding verstrekken aan <A>. Een dergelijk afschrift wordt toegevoegd aan **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst.

2. De in lid 1 bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover <A> uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, indien het verstrekken van de Persoonsgegevens aan een Derde noodzakelijk is gezien de aard van de door aan <A> te verlenen diensten, of indien er een wettelijke verplichting voor bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken. Onder wettelijke verplichtingen zijn tevens begrepen Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen op grond waarvan tot verstrekken verplicht is.

Artikel 6: Beveiliging en controle/audit

1. zal, net als <A>, zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen zullen, met inachtneming van de stand van de techniek en de kosten gemoeid met de implementatie en de uitvoering van de maatregelen, een passend beschermingsniveau verzekeren, zulks met inachtneming van de risico's die het verwerken van Persoonsgegevens, en de aard daarvan, meebrengen.

2. De door te treffen maatregelen zoals genoemd in lid 1 omvatten in ieder geval:

- a. maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens die in het kader van deze Overeenkomst worden verwerkt;
- b. maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen met name onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, onopzettelijke wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, toegang of openbaarmaking;
- c. maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens in de systemen en procedures die door worden ingezet voor het verlenen van diensten aan <A>;
- d. een passend informatiebeveiligingsbeleid voor de Verwerking van de Persoonsgegevens.

3. zal de door haar getroffen informatiebeveiligingsmaatregelen evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren voor zover de eisen of (technologische) ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

4. In **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst worden de nadere afspraken tussen Partijen vastgelegd over de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, alsmede over de inhoud en de frequentie van rapportages die aan <A> levert over de beveiligingsmaatregelen. Deze maatregelen liggen in het verlengde van de beveiligingsmaatregelen die <A> moet treffen. De in dit lid bedoelde rapportages van worden toegevoegd aan **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst

5. stelt <A> in staat om te kunnen voldoen aan zijn wettelijke verplichting om toezicht te houden op de naleving door van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen alsmede op de naleving van de in artikel 7 genoemde verplichtingen ten aanzien van Datalekken.

6. In aanvulling op lid 5 heeft <A> te allen tijde het recht om, in overleg met en met inachtneming van een redelijke termijn, op eigen kosten, de door genomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te laten toetsen door een onafhankelijke Register EDP auditor. Partijen kunnen in onderling overleg afspreken dat de audit wordt uitgevoerd door een door in te schakelen gecertificeerde en onafhankelijke auditor die een derden-verklaring (TPM) afgeeft. <A> wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de audit. Auditverslagen gelden als dwingend bewijs,

behoudens tegenbewijs te leveren door . Auditverslagen worden toegevoegd aan **Bijlage 2** bij deze Overeenkomst.

Artikel 7: Datalekken

1. heeft een passend beleid voor de omgang met Datalekken, welk beleid bekend is gemaakt bij eenieder die betrokken is bij de Verwerking van de Persoonsgegevens bij .
2. Indien <A> dan wel een Datalek vaststelt, dan zal deze de andere Partij onverwijld informeren. verstrekt ingeval van een Datalek alle relevante informatie aan <A> met betrekking tot het Datalek, waaronder informatie over eventuele ontwikkelingen rond het Datalek, en de maatregelen die de treft om aan zijn kant de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen. zal voorts alle inlichtingen verschaffen die <A> noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. De door aan <A> te verschaffen informatie is omschreven in **Bijlage 3** bij deze Overeenkomst.
3. Aanvullend informeren Partijen elkaar onverwijld indien blijkt dat de inbreuk op de beveiliging waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor de persoonlijke levenssfeer van Betrokken zoals bedoeld in artikel 34a, lid 2, Wbp dan wel indien blijkt dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen zoals bedoeld in artikel 34, lid 1, AVG.
4. stelt bij een Datalek <A> in staat om passende vervolgstappen te (laten) nemen ten aanzien van het Datalek. dient hierbij aansluiting te zoeken bij de bestaande processen die <A> daartoe heeft ingericht. Partijen nemen zo spoedig mogelijk alle redelijkerwijs benodigde maatregelen om (verdere) schending of inbreuken betreffende de Verwerking de Persoonsgegevens, en meer in het bijzonder (verdere) schending van de Wbp/AVG of andere regelgeving betreffende de Verwerking van de Persoonsgegevens, te voorkomen of te beperken.
5. In geval van een Datalek, voldoet <A> aan wettelijke meldingsplichten. Op verzoek van <A> zal <A> hierbij bijstaan en adviseren. Partijen zullen te goeder trouw in onderling overleg afspraken maken over de redelijke verdeling van de eventuele kosten die verbonden zijn aan het voldoen aan wettelijke meldingsplichten.
6. Partijen kunnen in onderling overleg bepalen of, en zo ja hoe, de in lid 5 bedoelde werkzaamheden namens <A> kan verrichten. Indien de in lid 5 bedoelde werkzaamheden anders dan in een specifiek individueel geval kan verrichten, wordt in **Bijlage 3** bij deze Overeenkomst aangegeven in welke gevallen en op welke wijze de werkzaamheden kan verrichten.

Artikel 8: Klachten en verzoeken van Betrokkenen

1. Een klacht of verzoek, waaronder een verzoek tot het uitoefenen van rechten van de Betrokkene als bedoeld in de Wbp dan wel de AVG, van een Betrokkene met betrekking tot de Verwerking van de Persoonsgegevens wordt door onverwijld doorgestuurd naar <A>, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek.
2. verleent <A> – voor zover redelijkerwijs mogelijk - volledige medewerking om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de Wbp, meer in het bijzonder de rechten van Betrokkenen zoals een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens. Partijen zullen te goeder trouw overleggen over de redelijke verdeling van de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Partijen kunnen bepalen of, en zo ja hoe, de behandeling van een in lid 1 bedoelde klacht of verzoek van een Betrokkene namens <A> kan verrichten. Indien de behandeling van een klacht of verzoek namens <A> kan verrichten, wordt in **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst aangegeven in welke gevallen en op welke wijze de behandeling van een klacht of verzoek kan verrichten.

Artikel 9: Verwerking buiten Nederland

1. Indien ter uitvoering van deze Overeenkomst Persoonsgegevens buiten Nederland worden Verwerkt, wordt dit in **Bijlage 1** respectievelijk **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst aangegeven. Dit inclusief een opgave van de landen waar de gegevens worden verwerkt.

Kies voor lid 2 variant A, variant B of variant C

[variant A] 2. mag de Persoonsgegevens enkel (laten) verwerken in landen in de Europese Economische Ruimte (verder: EER). Doorgifte van Persoonsgegevens door naar landen buiten de EER is verboden, tenzij <A> daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Een dergelijke toestemming van <A> wordt toegevoegd aan **Bijlage 1** respectievelijk **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

[variant B] 2. mag de Persoonsgegevens enkel (laten) verwerken in landen in de Europese Economische Ruimte (verder: EER) en in landen buiten de EER ten aanzien waarvan door bevoegde instellingen of autoriteiten een verklaring is gedaan dat er sprake is van passende regelgeving voor de bescherming van Persoonsgegevens. Indien Persoonsgegevens in landen buiten de EER ten aanzien waarvan door bevoegde instellingen of autoriteiten een verklaring is gedaan dat er sprake is van passende regelgeving voor de bescherming verwerkt of laat verwerken, wordt de juridische basis daarvoor vermeld in **Bijlage 1** respectievelijk **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst. Doorgifte van Persoonsgegevens door naar andere landen is verboden, tenzij <A> daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Een dergelijke toestemming van <A> wordt toegevoegd aan **Bijlage 1** respectievelijk **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

[variant C] 2. mag de Persoonsgegevens enkel (laten) verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte (verder: EER) indien dit plaatsvindt conform wettelijke voorschriften en eventuele verplichtingen die in dit verband op <A> rusten. Indien Persoonsgegevens buiten de EER verwerkt of laat verwerken, wordt de juridische basis daarvoor vermeld in **Bijlage 1** respectievelijk **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

Opmerking: het ligt voor de hand om bij vroegsignalering bij lid 2 voor variant A te kiezen

Artikel 10: Inschakeling SubBewerker/SubVerwerker

Kies voor lid 1 variant A of variant B

[variant A] 1. kan na voorafgaande schriftelijke toestemming van <A> een SubBewerker/SubVerwerker inschakelen. Deze schriftelijke toestemming wordt opgenomen in **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

[variant B] 1. kan een SubBewerker/SubVerwerker inschakelen. informeert <A> over het voornemen om een SubBewerker/SubVerwerker in te schakelen en biedt <A> voorafgaand aan het inschakelen van een SubBewerker/SubVerwerker de mogelijkheid daartegen bezwaar te maken. Een bewijs van het informeren met daarin de mogelijkheid voor <A> om bezwaar te maken, toestemming wordt opgenomen in **Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

2. verplicht iedere SubBewerker/SubVerwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na te leven met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens welke verplichtingen en maatregelen minimaal dienen te voldoen aan het bepaalde in deze Overeenkomst.

3. verplicht iedere SubBewerker/Subverwerker contractueel om Persoonsgegevens niet verder te verwerken anders dan in het kader van deze Overeenkomst is overeengekomen.

4. verschaft aan <A> een afschrift van de SubBewerkers/SubVerwerkersovereenkomst die afgesloten is tussen als Bewerker/Verwerker voor <A> en de door overeenkomstig lid 1 ingeschakelde SubBewerker/SubVerwerker.

5. In afwijking van lid 4 kan volstaan met het verschaffen van relevante passages uit de SubBewerkers/SubVerwerkersovereenkomst of een andere overeenkomst of een andere bindende rechtshandeling tussen als Bewerker/Verwerker voor <A> en de door overeenkomstig artikel 10, lid 1, van deze overeenkomst ingeschakelde SubBewerker/SubVerwerker.

6. Die in lid 4 respectievelijk lid 5 bedoelde documenten worden opgenomen in **Bijlage 4** en bevatten in ieder geval:

- a) de naam en adresgegevens van de SubBewerker/SubVerwerker;
- b) voor welke diensten zoals vermeld in Bijlage 1 de SubBewerker/SubVerwerker werkzaamheden verricht en welke werkzaamheden dat zijn;
- c) informatie over de informatiebeveiliging bij de SubBewerker/SubVerwerker overeenkomstig de informatie in Bijlage 2;

- d) informatie over de wijze waarop met SubBewerker/SubVerwerker geregeld heeft dat deze zich dient te houden aan de afspraken tussen <A> en ;
 - e) dat er bij de SubBewerker/SubVerwerker een passend beleid voor de omgang met Datalekken is;
 - f) indien gegevens door de SubBewerker/SubVerwerker buiten Nederland worden verwerkt, een opgave van de landen waar de gegevens worden verwerkt en indien daarbij gegevens buiten de EER worden verwerkt, een aanduiding van de juridische basis voor doorgifte buiten de EER.
7. Indien de in lid 4 respectievelijk lid 5 bedoelde documenten de in lid 6 bedoelde informatie niet of niet volledig bevatten, verschaft de alsdan ontbrekende informatie alsnog ten behoeve van opname **in Bijlage 4** bij deze Overeenkomst.

Opmerking: het ligt voor de hand om bij vroegsignalering bij lid 1 voor variant A te kiezen

Artikel 11: Bewaartermijnen

<A> zal adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens door . zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen. De door <A> verschaft informatie over bewaartermijnen wordt toegevoegd aan **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst.

Artikel 12: Tegenstrijdigheid en wijziging van deze Overeenkomst

1. In het geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen uit deze Overeenkomst en de bepalingen van de Product- en Dienstenovereenkomst zullen de bepalingen van deze Overeenkomst en de daarbij behorende Bijlagen leidend zijn.
2. Bij belangrijke wijzigingen in het product en/of de (aanvullende) diensten die van invloed zijn op de Verwerking van de Persoonsgegevens wordt, alvorens <A> de keuze hiertoe aanvaardt, <A> in begrijpelijke taal geïnformeerd over de consequenties van deze wijzigingen. Onder belangrijke wijzigingen wordt in ieder geval verstaan: de toevoeging of wijziging van een functionaliteit die leidt tot een uitbreiding ten aanzien van de te Verwerken Persoonsgegevens en de doeleinden waaronder de Persoonsgegevens worden Verwerkt.
4. Indien regelgeving of de uitleg van regelgeving wijzigt, treden Partijen met elkaar in overleg om de invloed van deze wijziging op deze Overeenkomst vast te stellen en deze Overeenkomst zo nodig te wijzigen of aan te vullen.
5. In het geval enige bepaling van deze Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is of wordt, blijven de overige bepalingen van deze Overeenkomst volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval met elkaar in overleg treden om de nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare bepaling te vervangen door een uitvoerbare alternatieve bepaling. Daarbij zullen partijen zoveel mogelijk rekening houden met het doel en de strekking van de nietige, vernietigde of anderszins niet afdwingbare bepaling.
6. Wijzigingen en toevoegingen aan deze Overeenkomst zijn slechts geldig en verplichtend na schriftelijk akkoord met ondertekening door de Partijen.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Als de verplichtingen uit deze Overeenkomst niet nakomt, kan <A> daarvoor aansprakelijk stellen.
2. is aansprakelijk voor alle schade en kosten, waaronder schade en kosten veroorzaakt door claims en procedures van derde partijen, waaronder uitdrukkelijk begrepen toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en Betrokkenen, die <A> lijdt door het niet nakomen van de wet en de bepalingen uit deze Overeenkomst, voor zover dit is ontstaan door de werkzaamheden van of door de werkzaamheden van een op grond van artikel 10, lid 1, door ingeschakelde SubBewerker/SubVerwerker. vrijwaart <A> dienovereenkomstig.

Artikel 14: Duur, beëindiging en vernietiging Persoonsgegevens

1. De looptijd van deze Overeenkomst is gelijk aan de looptijd van de tussen Partijen gesloten Product- en Dienstenovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen daarvan.

2. Deze Overeenkomst eindigt van rechtswege bij de beëindiging van de Product- en Dienstenovereenkomst. De beëindiging van deze Overeenkomst zal Partijen niet ontslaan van hun verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst die naar hun aard worden geacht ook na beëindiging voort te duren.
3. Het is niet toegestaan deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
4. Bij beëindiging van deze Overeenkomst, waaronder ontbinding of opzegging, op verzoek, op welke grond of wijze dan ook, zal op eerste verzoek van de <A>:
 - a. aan <A> alle Persoonsgegevens en overige aan toekomende (geanonimiseerde) gegevens ter beschikking stellen op de wijze en in het format dat <A> wenst;
 - b. per direct de Verwerking van de Persoonsgegevens staken;
 - c. alle gegevensdragers waarop Persoonsgegevens zijn vastgelegd aan <A> ter beschikking stellen, dan wel alle Persoonsgegevens permanent van gegevensdragers verwijderen of, voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdrager vernietigen, tenzij de Persoonsgegevens langer bewaard moeten worden in het kader van een op rustende wettelijke verplichting, dan wel op verzoek van <A>. Na ommekomst van de op rustende wettelijke verplichting om de Persoonsgegevens langer te bewaren, zal alsnog alle Persoonsgegevens permanent van gegevensdragers verwijderen of, voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdrager vernietigen.
4. zal alle SubBewerkers/SubVerwerkers die betrokken zijn bij de Verwerking van de Persoonsgegevens op de hoogte stellen van een beëindiging van deze Overeenkomst en zal waarborgen dat alle SubBewerkers/SubVerwerkers per direct de Verwerking van de Persoonsgegevens staken en alle gegevensdragers waarop Persoonsgegevens zijn vastgelegd aan <A> ter beschikking stellen, dan wel alle Persoonsgegevens permanent van gegevensdragers verwijderen of, voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdrager vernietigen, tenzij de Persoonsgegevens langer bewaard moeten worden in het kader van een op SubBewerker/SubVerwerker rustende wettelijke verplichting, dan wel op verzoek van <A>. zal waarborgen dat na ommekomst van de op een SubBewerker/SubVerwerker rustende wettelijke verplichting om de Persoonsgegevens langer te bewaren, alle Persoonsgegevens alsnog permanent van gegevensdragers verwijderd worden of, voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdragers vernietigd worden.
5. zal op eerste verzoek van <A> schriftelijk bevestigen aan <A> dat aan alle verplichtingen uit hoofde van lid 4 en 5 is voldaan en zal <A> in voorkomende gevallen schriftelijk informeren over de op of op een SubBewerker/SubVerwerker rustende wettelijke verplichtingen op basis waarvan Persoonsgegevens langer bewaard moeten worden. De in dit lid bedoelde schriftelijke mededelingen van worden toegevoegd aan **Bijlage 1** bij deze Overeenkomst.
6. <A> kan op eigen kosten een controle laten uitvoeren of vernietiging heeft plaatsgevonden.

Artikel 16: Overige bepalingen

1. De overwegingen van en Bijlagen bij deze Overeenkomst vormen een integraal onderdeel van deze Overeenkomst.
2. Partijen erkennen dat de toepasselijkheid van eigen (inkoop c.q. verkoop/leverings) voorwaarden of andere voorwaarden expliciet is uitgesloten en aanvaarden uitdrukkelijk en exclusief de bepalingen van deze Overeenkomst voor wat betreft de Verwerking van Persoonsgegevens.
3. Partijen zijn, onverminderd het bepaalde in artikel 10, niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
4. Deze Overeenkomst treedt in de plaats van alle voorgaande Bewerkers/Verwerkersovereenkomsten tussen Partijen.
5. Deze Overeenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen en overeenkomsten, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met deze Overeenkomst en de uitvoering daarvan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Rechtbank <aangegeven rechtbank>.

Aldus overeengekomen op <datum>,

<naam A>

<naam B>

.....
<namen rechtsgeldige vertegenwoordigers uit de aanhef>

Bijlage 1

Informatie over de diensten en werkzaamheden van de Bewerker/Verwerker en de te verwerken gegevens

1) Beschrijving van de diensten die levert (en waarover voorafgaand aan het sluiten van de Bewerkers/Verwerkersovereenkomst <A> geïnformeerd heeft op basis van art. 3, lid 2, van deze Overeenkomst).

Bij de beschrijving van de diensten dient een onderscheid gemaakt te worden tussen enerzijds ICT-diensten en anderzijds het uitvoeren van specifieke inhoudelijke werkzaamheden voor en namens de verantwoordelijke.

Bij ICT-diensten gaat het om diensten specifiek van de Bewerker zelf en kan gedacht te worden aan de producten, applicaties en services zoals hosting die aan de verantwoordelijke geleverd worden en waarvoor veelal specifieke overeenkomsten gesloten zijn.

Bij het uitbesteden van inhoudelijke werkzaamheden gaat het om werkzaamheden die juist betrekking hebben op de taken, werkzaamheden en diensten van de verantwoordelijke zelf en die (in het vervolg) uitgevoerd worden door de Bewerker. Naast overeenkomsten kan er ook sprake zijn van bijvoorbeeld subsidies met voorwaarden.

Als de Product- en Dienstenovereenkomst de dienst duidelijk aangeeft kan verwezen worden naar de relevante bepalingen van de Product- en Dienstenovereenkomst.

2) Beschrijving van de werkzaamheden die per dienst door gedaan worden (en waarover voorafgaand aan het sluiten van de Bewerkers/Verwerkersovereenkomst <A> geïnformeerd heeft op basis van art. 3, lid 2, van deze Overeenkomst).

Bij de werkzaamheden dient gedacht te worden aan:

- Specifieke IT-werkzaamheden zoals:

- leveren applicatie
- Hosting bestaande uit activiteiten zoals...
- Back-ups maken en restoren
- Applicatiebeheer bestaande uit activiteiten zoals...
- Technisch beheer bestaande uit activiteiten zoals...
- Database beheer bestaande uit activiteiten zoals...
- IT- Helpdesk (1^e of 2^e lijns) bestaande uit activiteiten zoals...
- het technisch inregelen van autorisaties
- Communicatievoorziening (zoals berichtenverkeer)

- Inhoudelijke werkzaamheden die namens <A> worden uitgevoerd zoals:

- uitvoering van specifieke inhoudelijke werkzaamheden bij vroegsignalering namens <A>. Denk als er sprake is van de uitvoering van specifieke inhoudelijke werkzaamheden bijvoorbeeld ook aan welke partij Betrokkenen informeert op grond van de artikelen 33/34 Wbp dan wel de artikelen 13/14 AVG. Het ligt dan voor de hand dat de Bewerker/Verwerker Betrokkenen informeert. In dat geval zal hier opgenomen worden:
* informeert Betrokkenen overeenkomstig de artikelen 33 en 34 Wbp dan wel 13 en 14 AVG*

Let bij de ICT werkzaamheden ook op onderstaand gebruik van gegevens en maak zo nodig afspraken over:

- of er logbestanden aangelegd worden en welke partij die kan bekijken of analyseren

- of er verwerking van gegevens door is voor analyse en voor managementrapportages specifiek over hoe bijvoorbeeld de door geleverde applicatie zelf werkt;
- of er test-of ontwikkelomgevingen zijn waarvoor de persoonsgegevens door gebruikt worden.

3) Beschrijving van de categorieën van personen en soorten van gegevens die per dienst verwerkt worden.

4) Een aanduiding of er per dienst persoonsgegevens verwerkt worden die van belang zijn bij het melden van Datalekken aan toezichthouders en Betrokkenen. Denk daarbij bij vroegsignalering vooral aan:

- ▀ wettelijke identificatienummers zoals bedoeld in art. 24 Wbp dan wel art. 87 AVG (bijvoorbeeld het Burgerservicenummer);
- ▀ gegevens over de financiële of economische situatie van de betrokkene. Hieronder vallen bijvoorbeeld gegevens over (problematische) schulden, salaris- en betalingsgegevens;

5) Indien gegevens door buiten Nederland worden verwerkt, een opgave per dienst van de landen waar de gegevens worden verwerkt en indien daarbij gegevens buiten de EER worden verwerkt, een aanduiding van de juridische basis voor doorgifte buiten de EER.

[facultatief]

Afspraken ter uitwerking van artikel 8, lid 3, waarbij de behandeling van een klacht of verzoek als bedoeld in artikel 8, lid 1, namens <A> kan verrichten

Concrete beschrijving van wat namens <A> kan doen (welke klachten en/of verzoeken), hoe dit te doen en hoe <A> daarover te informeren.

Toelichting: in het algemeen zal de behandeling van klachten of verzoeken enkel toebedeeld worden aan de Bewerker als deze inhoudelijke werkzaamheden voor de verantwoordelijke uitvoert. Als de Bewerker enkel ICT-diensten levert, licht het niet of minder voor de hand dat de Bewerker klachten of verzoeken behandelt en zal het in de praktijk neerkomen op het door de Bewerker doorzenden overeenkomstig artikel 8, lid 1.

Enkele voorbeelden in verband met het door de Bewerker behandelen van verzoeken betreffende de rechten van Betrokkenen (met name bij de uitbesteding van inhoudelijke werkzaamheden).

De voorbeelden A, B en C gaan over verzoeken die specifiek gericht worden aan de Bewerker/Verwerker. Als een verzoek gericht wordt aan de (Verwerkings)verantwoordelijke behandelt deze het verzoek zelf

De voorbeelden C, D en E gaan over alle verzoeken. Als een verzoek gericht wordt aan de (Verwerkings)verantwoordelijke, dan zendt deze het verzoek door

A) Afdoening van verzoeken enkel als deze verzoeken voor honorering in aanmerking komen
In het geval dat een Betrokkene een verzoek als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, richt aan , zal dit verzoek afhandelen indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst en voor zover het verzoek voor honorering in aanmerking komt. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.
Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling

 zal in alle andere gevallen, waaronder gevallen waarin het verzoek mogelijk niet voor honorering in aanmerking komt, het verzoek doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

B) Afdoening van verzoeken met overleg als een verzoek geheel of gedeeltelijk geweigerd zal worden

In het geval dat een Betrokkene een verzoek als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, richt aan , zal dit verzoek afhandelen indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.

Indien van mening is dat het verzoek niet of slechts gedeeltelijk gehonoreerd dient te worden, zal hierover in overleg treden met <A>.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling

 zal in alle andere gevallen het verzoek doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

C) Afdoening van verzoeken (inclusief weigering zonder overleg)

In het geval dat een Betrokkene een verzoek als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, richt aan , zal dit verzoek afhandelen indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling

 zal in alle andere gevallen het verzoek doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

D) Afdoening van verzoeken enkel als deze verzoeken voor honorering in aanmerking komen

 draagt zorg voor de afhandeling van een verzoek van Betrokkene als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, voor zover het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst en voor zover het verzoek voor honorering in aanmerking komt. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling

<A> zal verzoeken gericht aan <A> ter afhandeling doorzenden aan indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. <A> mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

 zal in alle andere gevallen, waaronder gevallen waarin het verzoek mogelijk niet voor honorering in aanmerking komt, het verzoek doorsturen dan wel terugzenden aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

E) Afdoening van verzoeken met overleg als een verzoek geheel of gedeeltelijk geweigerd zal worden

 draagt zorg voor de afhandeling van een verzoek van Betrokkene als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, voor zover het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.

Indien van mening is dat het verzoek niet of slechts gedeeltelijk gehonoreerd dient te worden, zal hierover in overleg treden met <A>.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling <A> zal verzoeken gericht aan <A> ter afhandeling doorzenden aan indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. <A> mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

 zal in alle andere gevallen het verzoek doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

F) Afdoening van verzoeken (inclusief weigering zonder overleg)

 draagt zorg voor de afhandeling van een verzoek van Betrokkene als bedoeld in de artikelen [kies uit 35, 36, 40, 41] Wbp dan wel een verzoek zoals bedoeld in de artikelen [kies uit 15, 16, 17, 18, 20, 21] AVG, voor zover het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. zal daarbij uitvoering geven aan art. 38 Wbp dan wel art. 19 AVG.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling <A> zal verzoeken gericht aan <A> ter afhandeling doorzenden aan indien het verzoek betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst. <A> mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

 zal in alle andere gevallen het verzoek doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen

Enkele voorbeelden in verband met het door de Bewerker behandelen van klachten over het verwerken van Persoonsgegevens (met name bij de uitbesteding van inhoudelijke werkzaamheden).

G Afdoening van klachten met overleg in alle gevallen

In het geval dat een Betrokkene een klacht over het verwerken van persoonsgegevens richt aan , zal de klacht behandelen indien de klacht betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst.

 zal in alle gevallen in overleg treden met <A> over de afhandeling van de klacht.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling

 zal in alle andere gevallen de klacht doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

H Afdoening van klachten met overleg als de klacht niet of slechts gedeeltelijk terecht is

In het geval dat een Betrokkene een klacht over het verwerken van persoonsgegevens richt aan , zal de klacht behandelen indien de klacht betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst.

Indien van mening is dat de klacht niet of slechts gedeeltelijk terecht is, zal hierover in overleg treden met <A>.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling zal in alle andere gevallen de klacht doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

I Afdoening van klachten met overleg als de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is

In het geval dat een Betrokkene een klacht over het verwerken van persoonsgegevens richt aan , zal de klacht behandelen indien de klacht betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst.

Indien van mening is dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, zal hierover in overleg treden met <A>.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling zal in alle andere gevallen de klacht doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

J Afdoening van klachten zonder overleg

In het geval dat een Betrokkene een klacht over het verwerken van persoonsgegevens richt aan , zal de klacht behandelen indien de klacht betrekking heeft op Persoonsgegevens die verwerkt worden ter uitvoering van deze Overeenkomst en de Product- en Dienstenovereenkomst.

Kies variant a of variant b

[variant a] zal <A> over de afhandeling berichten.

[variant b] zal een deugdelijke administratie bijhouden over de afhandeling zal in alle andere gevallen de klacht doorsturen aan <A>. mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Bijlage 2: Informatiebeveiliging

1. Normenstelsel

[kies a, b of c]

- a. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: <vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001/27002, PCI/DSS>
- b. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens <vermeld een specifiek beveiligingsbeleid zoals bijv. het beveiligingsbeleid van de (Verwerkings)verantwoordelijke of specifieke beveiligingsnormen voor een bepaalde branche- of branchevereniging>.
- c. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: <vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001/27002, PCI/DSS>, waarbij tevens rekening gehouden wordt met <vermeld een specifiek beveiligingsbeleid zoals bijv. het beveiligingsbeleid van de (verwerkings)verantwoordelijke of specifieke beveiligingsnormen voor een bepaalde branche- of branchevereniging>.

Opmerking: het ligt voor de hand om optie b of c te kiezen en daarbij te verwijzen naar de BIG

2. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit:

[specificeer welke van hieronder vermelde mechanismen/rapportages gebruikt zullen worden en geef de periodiciteit aan]

- a. Certificering in verband met informatiebeveiliging <geef aan welke certificering het betreft en bijv. ook hoe oud de certificering maximaal mag zijn>;
- b. Periodieke <geef periode aan> externe controles zoals audits of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- c. Een periodiek <geef periode aan> Assurance rapport met conclusie over de bevindingen van een auditor;
- d. Periodieke <geef periode aan> eigen controles c.q. eigen mededelingen van de Bewerker/Verwerker.
- e. het aansluiten bij een goedgekeurde gedragscode als bedoeld in artikel 40 AVG
- f. Certificering overeenkomstig een goedgekeurd certificeringsmechanisme als bedoeld in artikel 42 AVG.

[Toelichting: de onderdelen e en f zijn zaken die thans nog niet bestaan en op een later tijdstip onder de AVG een rol zouden kunnen spelen]

- ### 3. Uit de in onderdeel 2 bedoelde mechanismen/rapportages blijkt in ieder geval dat er sprake is van:
- a. een voor een ieder die betrokken is bij de Verwerking van de Persoonsgegevens door gesloten geheimhoudingsovereenkomst of –beding;
 - b. effectieve maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens die in het kader van deze Overeenkomst worden verwerkt;
 - c. effectieve maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen met name onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, onopzettelijke wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, toegang of openbaarmaking;
 - d. effectieve maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens in de systemen en procedures die door worden ingezet;
 - e. een passend informatiebeveiligingsbeleid bij voor de Verwerking van de Persoonsgegevens.
 - f. het evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren van informatiebeveiligingsmaatregelen voor zover de eisen of (technologische) ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. f. een passend beleid, alsmede een adequate uitvoering van dat beleid voor de omgang met Datalekken bij .
 - g. Ingeval tevens uit anderen hoofde dan uit hoofde van deze Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden van of ten behoeve van andere partijen dan <A>, de wijze waarop er zorg voor draagt dat de Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van <A> daarvan gescheiden en afgeschermd plaatsvindt.

i. Ingeval tevens uit anderen hoofde dan uit hoofde van deze Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden van of ten behoeve van andere partijen dan <A>, de wijze waarop er zorg voor draagt dat Persoonsgegevens die verwerkt worden ten behoeve van <A> op generlei wijze gebruikt worden voor of gecombineerd worden met Persoonsgegevens die verwerkt worden voor eigen doeleinden van of die verwerkt worden ten behoeve van andere partijen dan <A>.

<de opsomming zo nodig aanvullen met onderwerpen die voortvloeien uit het beveiligingsbeleid van <A> of die voortvloeien uit specifieke beveiligingsnormen voor een bepaalde branche- of branchevereniging>

Bijlage 3

Informatie bij Datalekken

 verschaft zo mogelijk binnen 48 uur en niet later dan 72 uur na bekend worden van een Datalek bij in ieder geval de volgende informatie aan <A>:

- ▶ de aard van de inbreuk
- ▶ wat de (vermeende) oorzaak is van de inbreuk;
- ▶ wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- ▶ wat de (voorgestelde) oplossing is;
- ▶ het aantal betrokkenen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal betrokkenen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk);
- ▶ een omschrijving van de categorie personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk;
- ▶ het soort of de soorten persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk;
- ▶ de datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden);
- ▶ de datum en het tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij bewerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- ▶ of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- ▶ wat de reeds ondernomen maatregelen zijn om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.
- ▶ indien <A> later dan 72 uur na bekend worden van het Datalek geïnformeerd wordt, de reden voor dit op een later tijdstip informeren.

[Toelichting: een reden voor een melding later dan 72 uur kan onder de Wbp bijvoorbeeld zijn dat de inbreuk op de beveiliging, zoals bedoeld in artikel 13 Wbp, niet leidt tot de aanzienlijke kans op ernstig nadelige gevolgen, dan wel ernstig nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 34a, lid 1, Wbp. Dit zijn inbreuken op de beveiliging die onder de Wbp niet aan de Autoriteit Persoonsgegevens of Betrokkenen gemeld dienen te worden.]

Een reden voor een melding later dan 72 uur kan onder de AVG bijvoorbeeld zijn dat het bij de inbreuk in verband met Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4, onder 12, AVG niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zoals bedoeld in artikel 33, lid 1, AVG. Dit zijn inbreuken in verband met persoonsgegevens die onder de AVG niet aan de Autoriteit Persoonsgegevens of Betrokkenen gemeld dienen te worden, maar die op grond van artikel 33, lid 2, wel door de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke gemeld dienen te worden en die de Verwerkingsverantwoordelijke op grond van artikel 33, lid 5, dient te documenteren.]

[facultatief]

Afspraken ter uitwerking van artikel 7, lid 6, waarbij in artikel 7, lid 5, bedoelde werkzaamheden namens <A> kan verrichten

Concrete beschrijving van wat namens <A> kan doen (melden toezichthouder en/of melden aan Betrokkenen), hoe dit te doen en hoe <A> daarover te informeren.

Bijlage 4: Informatie over SubBewerkers/SubVerwerkers

Per SubBewerker/SubVerwerker

Bij variant A voor artikel 10, lid 1

1. De door <A> gegevens schriftelijke toestemming voor het inschakelen van de SubBewerker/SubVerwerker

Bij variant B voor artikel 10, lid 1

1. bewijs van het door informeren over het voornemen om de SubBewerker/SubVerwerker in te schakelen met daarin de mogelijkheid voor <A> om bezwaar te maken

2. De van ontvangen documenten als bedoeld in artikel 10, lid 4 respectievelijk lid 5 en, zo nodig, de van ontvangen informatie op grond van artikel 10 lid 7.