

# Privacy

In dit document vind je alles over privacy en data security

## Voor klanten en websitebezoekers

- [Privacy statement t.b.v. klanten en bezoekers van website](#)
- [Cookie policy](#)

## Voor deelnemers van onze opdrachtgevers

- [Privacy statement voor deelnemers](#)
- [Verwerkersstatement \(DPA\)](#)
- [Data security FAQ](#)
- [Service Level Agreement](#)

## Wie wij zijn en wat we doen

Wij zijn TrainTool BV, handelend onder de naam Faculty of Skills. Wij ontwikkelen en leveren een online trainingsplatform (“TrainTool”), content en klassikale, telefonische en online training en coaching (“Diensten”). Hiermee kunnen onze opdrachtgevers (“Opdrachtgever”) online of ‘blended’ trainingen en toetsen aanbieden aan hun medewerkers of studenten. Meer informatie over onze diensten is te vinden op [www.faculty.nl](http://www.faculty.nl) (“Website”). Dit Privacy Statement heeft betrekking op onze Website én onze Diensten.

## Onze Privacy Statements

### Voor klanten en websitebezoekers

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens van onze klanten en websitebezoekers bij het gebruiken van onze Diensten en Website. Wij definiëren het doel en middelen van deze verwerking en daarmee handelen wij als “Verantwoordelijke” binnen de Relevante Wetgeving.

Onderstaande privacyverklaring heeft betrekking op deze rol.

### Voor deelnemers van onze Opdrachtgevers

We verzamelen ook persoonsgegevens namens onze Opdrachtgevers binnen de context van onze Diensten (bijvoorbeeld: de e-mailadressen van gebruikers en de antwoorden die zij uploaden). In dit geval bepaalt onze Opdrachtgever het doel en de middelen van verwerking en treedt zij dus op als Verantwoordelijke binnen de Relevante Wetgeving. Wij verwerken deze data alleen volgens de instructies van onze Opdrachtgever en niet voor eigen doelen. Binnen deze context treden wij dus op als “Verwerker” in de context van de Relevante Wetgeving. Hoe we dat doen, staat omschreven in:

- Onze Privacyverklaring als Verwerker voor onze Opdrachtgevers
- Ons Verwerkersstatement
- Onze FAQ over ons Data Security Beleid (EN)

## Privacy statement voor klanten en bezoekers van website

### Privacy en relevante wetgeving

Privacy heeft voor ons de hoogste prioriteit. We voldoen aan de actuele wetgeving hieromtrent, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ("Relevante Wetgeving").

### Wat zijn 'persoonsgegevens'

'Persoonsgegevens' is alle informatie die direct of indirect naar jou herleidbaar is. Deze definitie is in lijn met de Relevante Wetgeving.

### Welke persoonsgegevens verzamelen wij en hoe gebruiken we dit

We verzamelen en verwerken de volgende informatie.

	Gegevens	Doel van verwerking	Wettelijke rechtvaardiging
Websitebezoeker Prospects	naam e-mailadres telefoonnummer fysiek adres	Informatie verstrekking via telefoon en/of in de vorm van nieuwsbrieven, mailings etc.	Aanmelding voor nieuwsbrief of download (met expliciete toestemming) Mondelinge toestemming, afgeven van bijv. visitekaartje en/of via LinkedIn
Klant Leverancier	naam e-mailadres telefoonnummer adres werkgever	Opdracht of contract	Administratie, bevestiging, het (uit)leveren van onze diensten

Let op: ben je opdrachtgever van TrainTool? Naast bovengenoemde persoonsgegevens van jou en jouw organisatie, verwerken wij namens je persoonsgegevens van jouw deelnemers. Zie daarvoor ons Privacy Statement voor Deelnemers van onze Opdrachtgevers.

## Hoe lang bewaren we deze data

We verwijderen deze data zodra we deze niet meer nodig hebben voor bovengenoemde doelen. Daarom zullen we de gegevens op z'n minst bewaren zolang dit nodig is om Diensten te kunnen leveren aan onze Opdrachtgever. Zie ook <https://www.faculty.nl/nl/data-security> over de bewaartermijn en het verwijderen van data.

## Delen we data met anderen

Wij maken gebruik van een aantal externe diensten die ons helpen deze persoonsgegevens te verwerken en die als zodanig optreden als Verwerker binnen de Relevante Wetgeving. Deze Verwerkers vallen in de categorieën: hosting, website analytics, CRM, financiële administratie, support, incident tracking.

## Data export buiten de Europese Unie

Het kan voorkomen dat wij persoonsgegevens buiten de Europese Unie delen, in het geval één van onze Verwerkers hier gevestigd is. Dit gebeurt echter enkel naar landen en partijen die een adequaat niveau van beveiliging bieden en voldoen aan de Europese richtlijnen hieromtrent. Dit zal altijd gebeuren in lijn met de Relevante Wetgeving.

## Overige gegevens

Door onze Diensten aan te bieden, verzamelen we mogelijk ook gegevens op basis waarvan geen identificatie mogelijk is. Deze gegevens mogen wij verzamelen en verwerken voor analyse en verbetering van onze Diensten.

## Hoe beveiligen we deze data

Wij zijn ISO27001 gecertificeerd en dat betekent dat we een Informatie Beveiliging Management Systeem hebben dat voldoet aan deze strenge standaard. Dit betekent ook dat we het beveiligingsniveau van onze Verwerkers regelmatig controleren.

## Cookies & Third Parties

Bekijk onze Cookie Policy.

## Aanpassingen van dit statement

Wij behouden het recht deze Privacyverklaring te wijzigen. Daarom wordt Gebruikers aangeraden deze Privacyverklaring regelmatig te controleren. Het gebruiken van onze Website en Diensten houdt in dat je akkoord gaat met de (gewijzigde) privacyverklaring.

## Rechten en Contactgegevens

Zoals omschreven in de Relevante Wetgeving heb je het recht om

- Ons te vragen jouw gegevens te corrigeren;
- Ons te vragen jouw data te verwijderen;
- Ons te vragen om een kopie van alle persoonsgegevens die we van jou verwerkt hebben;
- Jouw toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens in te trekken. Dit beïnvloedt niet de validiteit van het verwerken voorafgaand aan het moment dat je jouw toestemming introk;

- Bezwaar aan te tekenen tegen het verwerken van jouw data;
- Bezwaar aan te tekenen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als je van mening bent dat wij jouw persoonsgegevens onrechtmatig hebben verwerkt.

## Contactgegevens

TrainTool BV handelend onder de naam Faculty of Skills

Hooghiemstraplein 152

3514 AZ Utrecht

030 8906 555

[support@faculty.nl](mailto:support@faculty.nl)

## Cookie Policy

- Wij maken ten behoeve van de uitvoering van onze Diensten en Website gebruik van zogenaamde 'cookies'. Cookies zijn kleine tekstbestanden die een computer opslaat als het Domein wordt bezocht. De cookie onthoudt in enkele gevallen wat u invult op onze Website voor een volgend bezoek (zoals bijv. de gekozen taal) zodat de inhoud van de Website op u kan worden afgestemd en het niet nodig is dat persoonsgegevens opnieuw worden ingevuld. (*First party cookies*)
- Wij maken verder gebruik van online diensten van derden zoals, maar niet uitsluitend, Google Analytics en Hubspot. Deze diensten maken hiervoor ook gebruik van cookies. (*Third party cookies*)
- U heeft het recht om het gebruik van cookies te accepteren of te weigeren. Bij het eerste bezoek wordt hiernaar gevraagd. Tevens kan iedere gebruiker de browser zodanig instellen dat er geen cookies worden geaccepteerd. Hiermee blijven alle applicaties bruikbaar, hoewel enkele functionaliteiten wellicht minder goed of minder gebruiksvriendelijk werken. Bekijk hiervoor het Help-menu in uw browser.
- Wij besteden veel aandacht aan de selectie van deze third parties en zetten alleen partijen in die een passend beschermingsniveau bieden voor de verwerking van persoonsgegevens. Deze diensten mogen deze informatie aan derden verschaffen indien ze hiertoe wettelijk worden verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens hen verwerken.

# Privacy statement voor deelnemers

## 1. Algemeen

1.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens van de Gebruikers. Door het Domein van TrainTool te gebruiken voor een online training en toetsing als Deelnemer, en/of ondersteuning van een online training en toetsing c.q. toezicht daarop als Coach of Administrator in opdracht van Opdrachtgever, vindt een verwerking van persoonsgegevens plaats. In deze Privacyverklaring wordt beschreven hoe dit gebeurt.

1.2 Door akkoord te gaan met deze Privacyverklaring - en daarmee de voorwaarden voor de gegevensverwerking - verleent Gebruiker uitdrukkelijke toestemming voor deze gegevensverwerking. Indien Gebruiker niet met deze Privacyverklaring akkoord gaat, wordt men verzocht het Domein niet te gebruiken en dit te melden aan Opdrachtgever.

## 2. Definities

2.1 Opdrachtgever: de organisatie die een commerciële overeenkomst met TrainTool B.V. is aangegaan ten behoeve van het inzetten van TrainTool voor haar gebruikers.

2.2 Domein: het door TrainTool aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde domein voor online training en toetsing. Dit domein is te herkennen aan de URL (domein.traintool.com) en de vormgeving. Alle gegevens van Gebruikers en hun trainingen zijn (alleen) binnen dit domein te raadplegen.

2.3 Gebruiker: een gebruiker is gekoppeld aan het Domein en logt in met een binnen dat Domein, unieke combinatie van e-mailadres en wachtwoord. Een gebruiker heeft minimaal 1 en maximaal alle navolgende rollen c.q. profielen: Deelnemer, Coach, Administrator.

2.4 Administrator: een administrator is degene die, binnen het Domein, alle rechten heeft om

- (i) programma's aan te maken, te bewerken of te verwijderen,
- (ii) andere Gebruikers (in elke rol) aan te maken, te bewerken of te verwijderen en
- (iii) rapportages over Gebruikers binnen het Domein samen te stellen en in te zien.

Binnen de rol van Administrator is nog onderscheid te maken tussen Account Admin en Program Admin, dit heeft echter geen consequenties voor de privacy bepalingen hieromtrent.

2.5 Coach: een Coach is degene die door de Administrator wordt toegewezen aan 1 of meerdere Deelnemers. Afhankelijk van hoe de Administrator het instelt, kan en mag de Coach meekijken (observeren), feedback geven en een training en/of toets van desbetreffende Deelnemer(s) beoordelen.

2.6 Deelnemer: degene die door of namens Opdrachtgever wordt ingeschreven binnen het Domein voor een online training, Skills Coaching of toets en daarvoor het Domein mag gebruiken.

2.7 Peer: een door een Deelnemer aangewezen persoon om hem of haar van feedback te voorzien via TrainTool. Alleen andere Deelnemers in TrainTool kunnen worden toegevoegd als Peer.

2.8 Privacyverklaring: deze privacyverklaring.

### 3. Verwerking van (persoons)gegevens

3.1 Opdrachtgever verzamelt door tussenkomst van TrainTool persoonsgegevens van Gebruiker die desbetreffende Gebruiker via het Domein heeft verstrekt in het kader van een online training, Skills Coaching en toetsing als Deelnemer, en/of ondersteuning van een online training en toetsing c.q. toezicht daarop als Coach of Administrator. Verzameling vindt bijvoorbeeld plaats indien:

3.1.1 Administrator een account aanmaakt voor Gebruiker, wat alleen is toegestaan aan Administrator ten behoeve van Opdrachtgever, en betreffende Gebruiker autoriseert voor toegang tot het Domein als Deelnemer, Coach en/of Administrator.

3.1.2 Gebruiker zich inschrijft voor en/of deelneemt aan een online training, Skills Coaching en/of toetsing.

3.1.3 Deelnemer camerabeelden (via webcam of mobiele camera) dan wel geluidsopnamen van een gevolgde en bewaarde online training en/of toetsing deelt met zijn/haar Coach of Peer(s).

3.1.4 Deelnemer feedback verzoekt en/of ontvangt van zijn/haar Coach of Peer(s).

3.1.5 Deelnemer een beoordeling verzoekt en/of ontvangt van zijn/haar Coach.

3.1.6 Deelnemer feedback geeft aan een andere Deelnemer die hem/haar heeft uitgenodigd als Peer.

3.1.7 Gebruiker TrainTool om support bij gebruik van het Domein verzoekt.

3.1.8 Administrator van het Domein om rapportage over deelname, voortgang en prestatie bij een online training, Skills Coaching en toetsing door de Deelnemer verzoekt.

3.2 De verstrekte persoonsgegevens die door TrainTool in opdracht van Opdrachtgever worden verwerkt (en door uzelf of over uzelf zijn verstrekt door Administrator van Opdrachtgever of andere Gebruikers) zijn:

3.2.1 gegevens waarvan verstrekking noodzakelijk is om als Gebruiker het Domein te gebruiken voor een online training, Skills Coaching en/of toetsing, zijnde:

- A. voornaam en achternaam,
- B. e-mailadres,
- C. persoonlijk wachtwoord,
- D. naam training(en), bijbehorende rapportage groep, Coach en Administrator,
- E. camerabeelden dan wel geluidsopnamen (van een door Deelnemer gevolgde en bewaarde training),
- F. informatie over deelname aan, voortgang en prestatie bij een online training en toetsing zoals (i) verstrekte antwoorden op trainingsvragen, (ii) tijdsbesteding, (iii) mate en wijze van feedback aan groepsgenoten, alsmede (iv) feedback van, en beoordeling door, de Coach.
- G. alleen voor gebruikers van Skills Coaching: telefoonnummer.

3.2.2 gegevens waarvan verstrekking optioneel is om als Gebruiker het Domein te gebruiken voor een online training, Skills Coaching en toetsing door dit actief te verstrekken binnen het eigen online profiel, zijnde:

- A. telefoonnummer en
- B. foto.

3.3 De verstrekte persoonsgegevens worden door TrainTool ten behoeve van Opdrachtgever uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van haar dienstverlening in opdracht van Opdrachtgever zijnde het ontwikkelen, faciliteren, onderhouden en optimaliseren van een online training en toetsingsplatform voor vaardigheden bij de Deelnemer alsmede de ondersteuning van diens gebruik daarvan. Meer specifiek is daarbij een focus op het oefenen van (soft) skills door Deelnemer met feedback van Coach en Peers alsmede het (al dan niet geanonimiseerd) inzichtelijk maken van het niveau van de betreffende Deelnemer (op individueel, groeps-, en/of bedrijfsniveau of geanonimiseerd voor bedrijfssector) via rapportages.

## 4. Minderjarigen

4.1 Het Domein is niet ingericht op gebruik door minderjarigen (dat wil zeggen personen onder 16 jaar). Minderjarigen mogen zich in ieder geval alleen registreren als Gebruiker met toestemming van hun ouders of voogd. De ouder of voogd kan in dat geval ook altijd de aan Opdrachtgever via het Domein verstrekte gegevens aanpassen of verwijderen.



## 5. Delen door Deelnemers

5.1 Deelnemer kan bij deelname aan een online training en toetsing binnen het Domein zelf bepalen of hij/zij de (tussentijdse) resultaten van een online training en toetsing (zoals de camerabeelden van een gevolgde en door Deelnemer bewaarde online training en toetsing alsmede de antwoorden op andere vragen c.q. opdrachten) beschikbaar stelt aan zijn/haar Peers, Coach, of Administrator dan wel TrainTool voor technische support. Deze verstrekte informatie kan dan door die derden worden bekeken. Wie ervoor kiest om bepaalde informatie te delen, dient zich te realiseren dat die informatie dan door de derde(n) op onbekende wijze verder kan worden gebruikt. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van TrainTool.

5.2 Deelnemer heeft toegang tot aan hem/haar verstrekte resultaten van een online training en toetsing van andere Deelnemers indien een andere Deelnemer dit actief heeft gedeeld voor feedback. Deelnemer zal deze resultaten en daarmee anderszins samenhangende informatie c.q. persoonsgegevens niet verder gebruiken dan strikt noodzakelijk voor het geven van die feedback binnen het Domein. Ander gebruik binnen of buiten het Domein is niet toegestaan.

## 6. Andere doorgifte aan derden

6.1 Opdrachtgever heeft voor de in deze Privacyverklaring onder 3.3 opgesomde verwerkingsdoeleinden TrainTool als bewerker ingeschakeld, met wie Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten die erop toeziet dat TrainTool voldoende waarborgen biedt ten aanzien van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen.

6.2 TrainTool maakt voor de uitvoering van haar dienstverlening aan Opdrachtgever gebruik van cloudcomputing, waarbij zij (sub)bewerkers inschakelt waarmee zij een overeenkomst hebben gesloten, voor de opslag of verwerking van de persoonsgegevens van Gebruikers. Die overeenkomst biedt ook voldoende waarborgen voor technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot deze verwerking.

6.3 Voor het overige zal Opdrachtgever noch TrainTool de persoonsgegevens van Gebruikers niet aan derden verstrekken, behoudens toestemming van de Gebruiker daartoe, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening van TrainTool zoals verstrekking aan een externe Coach, op grond van een wettelijke voorschrift of in een noodgeval, voor zover dat naar het redelijke oordeel van Opdrachtgever in het belang van de Gebruiker is.

## 7. Beveiliging

7.1 TrainTool heeft ten behoeve van Opdrachtgever passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de verzamelde en verwerkte persoonsgegevens van Gebruikers te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. TrainTool is sinds 2016 gecertificeerd op het gebied van ISO27001 (Informatiebeveiliging). Meer informatie over onze beveiligingsmaatregelen is te vinden op [www.faculty.nl/data-security](http://www.faculty.nl/data-security).

Ondanks dat TrainTool ten behoeve van Opdrachtgever passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en zal nemen, zijn aan de verwerking van persoonsgegevens via het internet risico's verbonden, die helaas inherent zijn aan internetgebruik in het maatschappelijk verkeer.

## 8. Bewaartermijn en -locatie

8.1 TrainTool bewaart persoonsgegevens van Gebruikers binnen het Domein niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van haar dienstverlening. De persoonsgegevens van Gebruiker worden verwijderd nadat TrainTool daartoe opdracht heeft verkregen van Opdrachtgever of de Gebruiker zelf. Ook wordt een gebruiker 45 dagen na het verlopen van zijn/haar licentie automatisch verwijderd. De data zal dan nog beperkte tijd aanwezig zijn in de backups.

8.2 TrainTool bewaart persoonsgegevens van Gebruikers binnen het Domein in Nederland. Zie voor meer informatie hieromtrent ons verwerkersstatement. TrainTool neemt daarbij alle redelijke maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens veilig worden worden opgeslagen en binnen de kaders van de AVG worden verwerkt.

## 9. Rechten van Gebruiker (AVG)

9.1 De Gebruiker heeft het recht om binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn/haar verzamelde persoonsgegevens in te zien (AVG artikel 15) en zo nodig aan te passen, aan te vullen (AVG artikel 16), te (doen) verwijderen (AVG artikel 17) en/of op te vragen voor verder gebruik (AVG artikel 20).

9.2 Tevens heeft Gebruiker het recht om met gegronde redenen bezwaar te maken tegen het verwerken van zijn/haar persoonsgegevens (AVG artikel 21) of te verzoeken deze verwerking te beperken (AVG artikel 18).

9.3 Gebruiker heeft het recht om niet gehouden te zijn aan besluiten die uitsluitend berusten op geautomatiseerde verwerking door TrainTool (AVG artikel 22). Daar waar TrainTool automatisch gegevens verwerkt, is dit alleen om de verwerkingsdoeleinden te dienen zoals opgesomd onder 3.3.

9.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het waarborgen van deze rechten en TrainTool zal hier haar volledige medewerking aan verlenen voor zover dat niet strijdig is met haar verplichtingen zoals die voortvloeien uit de wet en/of de overeenkomst met Opdrachtgever.

9.5 Voor het uitoefenen van deze rechten kan contact worden opgenomen met de onder artikel 13 genoemde contactpersoon.

## 10. Cookies

10.1 TrainTool maakt ten behoeve van de uitvoering van haar dienstverlening voor Opdrachtgever gebruik van zogenaamde 'cookies'. Cookies zijn kleine tekstbestanden die een computer opslaat als het Domein wordt bezocht. De cookie onthoudt in enkele gevallen wat de Gebruiker invult op het Domein voor een volgend bezoek (zoals bijv. de gekozen taal) zodat de inhoud van het Domein op desbetreffende Gebruiker kan worden afgestemd en het niet nodig is dat persoonsgegevens opnieuw worden ingevuld. (First party cookies)

10.2 TrainTool maakt ten behoeve van de uitvoering van haar dienstverlening voor Opdrachtgever verder gebruik van online diensten van derden zoals, maar niet uitsluitend, Google Analytics en Hubspot. Deze diensten maken hiervoor ook gebruik van cookies (Third party cookies).

10.3 Gebruiker heeft het recht om het gebruik van cookies te accepteren of te weigeren. Bij een eerste bezoek wordt hiernaar gevraagd. Tevens kan gebruiker de browser zodanig instellen dat er geen cookies worden geaccepteerd. Hiermee blijven alle applicaties bruikbaar, hoewel enkele functionaliteiten wellicht minder goed of minder gebruiksvriendelijk werken. Bekijk hiervoor het Help-menu in uw browser.

10.4 TrainTool B.V. besteedt veel aandacht aan de selectie van deze third parties en zet alleen partijen in die een passend beschermingsniveau bieden voor de verwerking van persoonsgegevens. Deze diensten mogen deze informatie aan derden verschaffen indien ze hiertoe wettelijk worden verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens hen verwerken.

## 11. Links naar websites van derden

11.1 Door de Administrator van Opdrachtgever zijn mogelijk links naar websites van derden opgenomen waarin TrainTool geen inzicht heeft. Wanneer Gebruikers deze websites bezoeken, zijn de privacyverklaringen van deze derde partijen van toepassing. TrainTool (en Opdrachtgever) is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop via deze websites mogelijk met persoonsgegevens van Gebruikers wordt omgegaan.

## 12. Wijzigingen

12.1 Opdrachtgever en TrainTool behouden zich het recht voor deze Privacyverklaring te wijzigen. Daarom worden Gebruikers aangeraden deze Privacyverklaring regelmatig te controleren. Voortdurend gebruik van het Domein houdt in dat Gebruikers akkoord gaan met de gewijzigde Privacyverklaring van Opdrachtgever.

## 13. Contact

13.1 Voor het uitvoeren van uw rechten genoemd onder Artikel 9 van deze privacyverklaring kunt u contact opnemen met de Opdrachtgever. Voor andere aspecten van deze privacyverklaring kunt u contact opnemen met TrainTool B.V.

# Verwerkersstatement/

*Let op: op verzoek van Opdrachtgever kan er een afwijkende Verwerkersovereenkomst opgesteld en ondertekend worden. In dat geval zullen de afspraken in die overeenkomst, dit statement overschrijven.*

## Algemene informatie

TrainTool BV (handelend onder de naam Faculty of Skills)  
Hooghiemstraplein 152  
3514 AZ Utrecht  
KvK: 53801016

Voor vragen kan contact opgenomen worden met:

### **Functionaris Gegevensbescherming**

Peter van der Reijden  
Hooghiemstraplein 152  
3514 AZ Utrecht  
030-8906555  
info@traintool.com

## Omschrijving diensten

- TrainTool levert een online trainingsplatform ("TrainTool"), content en klassikale, telefonische en online training en coaching.
- TrainTool BV heeft een NEN/ISO 27001 certificering.
- Subverwerker TRUE BV (voor infrastructuur, hosting and management of hosting) is ISO27001 gecertificeerd.
- TrainTool BV is Verwerker in de zin van de AVG.

## Overwegingen

- TrainTool BV - hierna te noemen Verwerker - stelt IT-diensten beschikbaar en verwerkt in dat kader (bijzondere) persoonsgegevens;
- Verwerker is ten aanzien van het opslaan en verwerken van de persoonsgegevens als Verwerker in de zin van artikel 4 van de AVG aan te merken;
- TrainTool BV legt -mede ter uitvoering van het bepaalde in art. 28, derde lid van de AVG- in dit Statement een aantal voorwaarden vast die van toepassing zijn in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

## Artikel 1. Definities

In deze Verwerkers Statement hebben de volgende met een hoofdletter geschreven termen de volgende betekenis:

AP:	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Datalek:	een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens
Overeenkomst:	de tussen Opdrachtgever en Verwerker gesloten overeenkomst, op grond waarvan Verwerker voor Opdrachtgever Persoonsgegevens zal Verwerken
Persoonsgegevens:	alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 van de AVG
Verwerken:	het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 van de AVG
Verwerking:	de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker

## Artikel 2. Opdrachtgever voor en Verwerker van de gegevens

Verwerker verwerkt in opdracht van opdrachtgever Persoonsgegevens bij de uitvoering van de (of: een) Overeenkomst. Op deze Verwerking zijn de bepalingen uit dit Verwerkersstatement van toepassing.

De Verwerking heeft betrekking op de volgende categorieën van betrokkenen van opdrachtgever:

- Werknemers
- Studenten
- Docenten

De verwerking vindt plaats voor de volgende doeleinden en betreft de volgende categorieën van Persoonsgegevens:

Doeleinden:	(online) trainen en testen van communicatieve vaardigheden
Categorieën van persoonsgegevens:	naam, e-mailadres, telefoonnummer (voor deelnemers Skills Coaching), persoonlijk wachtwoord (one-way encrypted) en, tijdens gebruik, namen van trainingen die men volgt, antwoorden op oefeningen inclusief audiovisuele opnames, voortgangsgegevens, percentage afgeronde oefeningen, feedback en assessment scores

Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens alleen ten behoeve van de in dit Verwerkersstatement en/of de Overeenkomst genoemde activiteiten. Verwerker zal op geen andere wijze gebruik maken van de Persoonsgegevens, tenzij de opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven, of een wettelijke bepaling de Verwerker daartoe verplicht. In dat geval laat de Verwerker aan de opdrachtgever, voorafgaand aan de Verwerking, weten om welk wettelijk voorschrift het gaat, tenzij die wetgeving zich daartegen verzet.

## Artikel 3. Algemene zorgplicht Verwerker

Verwerker zorgt voor de naleving van dit Verwerkersstatement en de wettelijke regels (zoals de AVG) die op Verwerker van toepassing zijn. Als opdrachtgever daarom vraagt, zal Verwerker opdrachtgever informeren over de acties en maatregelen die Verwerker heeft genomen in het kader van deze algemene zorgplicht van Verwerker.

## Artikel 4. Technische en organisatorische voorzieningen

Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen (laten) nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige Verwerking. Verwerker zal er hierbij voor zorgdragen dat het beveiligingsniveau is afgestemd op de risico's. Daarbij zal rekening worden gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

Verwerker zal in ieder geval maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, tegen toevallig en opzettelijk verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking.

Verwerker is gecertificeerd volgens de meest recente versie van de NEN / ISO 27001 norm. Wanneer de huidige versie van deze norm ingetrokken wordt en een nieuwe versie van kracht wordt, zal Verwerker zo spoedig mogelijk aan de nieuwe norm voldoen. Indien nodig zal Verwerker zich opnieuw laten certificeren.

Verwerker zal opdrachtgever helpen bij het nakomen van de beveiligingsverplichtingen die op opdrachtgever zelf rusten.

Verwerker zal op verzoek een document aanleveren waarin de technische en organisatorische maatregelen die Verwerker heeft genomen, staan vermeld.

## Artikel 5. Vertrouwelijkheid

Verwerker heeft al haar medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een geheimhoudingsverklaring – al dan niet voortvloeiend uit of opgenomen in de arbeidsovereenkomst met die medewerkers – laten tekenen waarin in ieder geval is opgenomen dat deze medewerkers geheimhouding moeten betrachten ten aanzien van de Persoonsgegevens. Verwerker neemt alle nodige maatregelen, zoals screening van medewerkers en beveiliging van gegevensdragers en computernetwerken, om te garanderen dat deze geheimhoudingsplicht wordt nagekomen.

## Artikel 6. Gegevensverwerking buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens niet buiten de EER.

## Artikel 7. Subverwerkers

Verwerker mag gebruik maken van subverwerkers.

Verwerker maakt in ieder geval, maar niet uitsluitend, gebruik van TRUE BV en Google Cloud als subverwerker. TRUE BV is subverwerker van persoonsgegevens en het hosten van de infrastructuur, hosting en management daarvan. Google Cloud slaat de data en de backups daarvan op in een datacenter dat in Nederland (Eemshaven) gehuisvest is. Google en TRUE BV zijn ISO 27001 gecertificeerd.



Verwerker verplicht haar subverwerkers 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 dit Verwerkers Statement.

## Artikel 8. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens (Datalek)

Indien Verwerker kennis krijgt van een Datalek zal zij

- opdrachtgever daarvan, zonder onredelijke vertraging nadat Verwerker op de hoogte is geraakt van het bestaan van het Datalek, op de hoogte stellen en
- alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen en/of te beperken.

Bij het nemen van de hiervoor genoemde maatregelen zal Verwerker zich waar mogelijk onthouden van het nemen van maatregelen die onomkeerbaar zijn en/of een onderzoek naar de oorzaken van het Datalek ernstig belemmeren.

Verwerker zal haar medewerking verlenen aan opdrachtgever en zal opdrachtgever ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident.

Verwerker zal opdrachtgever ondersteunen bij de op opdrachtgever rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 33 lid 3 en 34 lid 1 van de AVG. Verwerker zal zich onthouden van het zelfstandig verrichten van een melding van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de AP en/of de betrokkene.

## Artikel 9. Bijstand aan Opdrachtgever

Onder de AVG heeft de betrokkene een aantal rechten, waaronder het recht op inzage (art. 15 AVG), rectificatie (art. 16 AVG), gegevenswissing (art. 17 AVG), beperking (art. 18 AVG), overdraagbaarheid (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 en 22 AVG).

Opdrachtgever moet verzoeken om uitoefening van die rechten beantwoorden en Verwerker zal Opdrachtgever daar voor zover redelijkerwijs mogelijk bij ondersteunen. Zo zal Verwerker een klacht of verzoek van een betrokkene zo snel mogelijk doorsturen naar opdrachtgever.

Verwerker zal opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, ondersteunen bij het nakomen van haar plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren.

Verwerker zal de opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal Verwerker op verzoek van opdrachtgever audits, waaronder inspecties, door opdrachtgever of een door opdrachtgever gemachtigde partij mogelijk maken en eraan bijdragen. Opdrachtgever zal tijdig aan Verwerker aangeven dat, en wanneer, hij gebruik zal maken van dit auditrecht. Het aantal audits is beperkt tot maximaal één per jaar.

Verwerker mag haar redelijke kosten voor de bijstand genoemd in dit artikel aan opdrachtgever in rekening brengen.

## Artikel 10. Beëindiging & Varia

Ten aanzien van beëindiging van dit Verwerkersstatement gelden de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst die TrainTool BV en opdrachtgever hebben gesloten. Onverminderd de specifieke bepalingen uit deze Overeenkomst, zal de Verwerker op eerste verzoek van de Opdrachtgever alle Persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens op te slaan.

Opdrachtgever zal Verwerker adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens voor Verwerker. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen.

De verplichtingen uit dit Verwerkersstatement die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van dit Verwerkersstatement van kracht.

# Data security: frequently asked questions

## All about privacy and data security

As a software-as-a-service provider we collect data and store this "in the cloud". We take data security and privacy extremely serious.

We are ISO27001 certified for *development and hosting of online training and testing software-as-a-service, providing technical support, and offering functional support through client success services* (certificate available on request).

Below you find answers to some of the frequently asked questions with regards to data security.

### What data do you collect and how is this populated?

#### Data we collect upfront (\* is mandatory):

- A. name
- B. e-mail address\*
- C. personal password\* (randomly generated, one-way encryption)
- D. name of employer or training agency (deducted from the account the user is registered at)
- E. telephone number (only for users from [SkillsCoaching.traintool.com](https://www.skillscoaching.traintool.com))

#### Data generated during usage:

- F. name of training(s) he/she is enrolled in (and group and coach he or she will receive feedback from)
- G. audio or video recordings that user decides to save and share (generated while following the courses)
- H. information about participation rate, progress, scores such as (i) answers given (ii) feedback from and to other participants (iii) feedback and assessment scores from or to coaching

### Who owns the data?

The Client is owner of the data and ultimately responsible. TrainTool is only processor of the data and will act accordingly.

### Where is the data stored?

All data is stored in the Netherlands, in datacenters located in Eemshaven (Google Cloud)

## A.I. data processing

TrainTool uses in-house developed A.I. (Artificial Intelligence) called *Alix* using OpenAI's *Whisper* technology for assessing trainees. Both *Alix* and *Whisper* are run on our own local servers, see previous section. The processed data, viz., trainee's video recording and the assessment results, never leaves our servers and is therefore never shared with third parties.

## What is the backup cycle (retention, maximum loss of data)?

TrainTool has daily backups and keeps daily backups for 30 days.

Maximum loss of data: 24 hours.

Maximum retention of (deleted) data: 30 days.

## What procedures exist for deletion of data?

### **Automated 'hiding' after license expires**

When a user's license expires, his answers and recordings are automatically hidden for himself, peers and coaches.

This can manually be opened up again by an administrator account.

### **Automated deletion of video recordings after license expires**

45 days after user's license expires, her video recordings are automatically deleted (as this is seen as sensitive data). The user is notified of this 14 days in advance and may choose to prevent this.

### **Manual deletion of user account**

TrainTool (Data Processor) deletes data on explicit request of the client (Responsible Party), after which the data is kept in backups for a maximum of 30 days. Also, the user has the right to be forgotten.

### **End of agreement**

45 days after the end of the agreement between client and TrainTool, all client's data and user accounts are destroyed. After this, it takes 30 days before all data is deleted from the backups as well.

## What subcontractors do you work with?

Infrastructure, hosting and management of hosting is done by TRUE B.V. They are ISO27001 certified. Data storage is done by Google Cloud. Google is ISO27001 certified.

## What security measures are in place?

A firewall cluster with a default-deny policy. Firewall logs are checked on a daily basis and updates to the firewall are done through a versioning system with peer0-review. All systems are checked with a network scan at least every two weeks, checking for issues such as open ports. Results are logged in a wiki. Other measures include: OS hardening, NaWas anti-DDos, vulnerability scanning (at least quarterly), regular patches (quarterly), emergency patches (daily), ISO27001 and all principles accordingly, standard offsite backups and DR snapshots.

All connections from and to the TrainTool application is encrypted through the SSL/TLS protocol. Settings for this connection are checked automatically.

Physical security measures for the TRUE datacenter include: access limited to whitelist, manned reception with identity control, hardware stored in locked cabinets, visitors always guided by TRUE employees, authorisation required for changes in hardware, periodic reporting about access. Security measures at Google datacenter includes biometric identification, metal detection, cameras, vehicle barriers, laser-based intrusion detection systems, physical back-up locations in case of fires and back-up generators in case of loss of power.

## How is the application secured and is inspection or changes by unauthorized persons prevented?

### **Authorization levels**

Users have on or more of the following roles: Participant, Coach, Content Developer and/or Administrator. The first Administrator of an account registers the other users and thereby controls the authorization levels of the users. This Administrator is either an employee of the client or an employee of TrainTool, acting on the explicit orders of the client.

### **Logs**

Every moment in which user data is inspected by someone, is logged. Privacy logs available on request.

### **Control of authorization level**

Every request that involves the inspection of user data, is checked on 4 levels:

1. Is this the correct account? Each request checks if the (a) the user is logged in, (b) the logged in user belongs to the current account and (c) if the data displayed on the page belongs to the current account. All passwords are one-way encrypted and communication is forced to follow the SSL/TLS protocol.
2. Does the user have the proper authorization level to view this page?

3. Does the user have inspection rights on each of the data objects on this page? Example: "does user have access to inspect feedback from person X on the video of person Y?" or "does user have access to download a report with the progress-data of person X?"

### **Superuser**

TrainTool employees with a technical or support role, are 'Superusers' and able to access and login to user accounts if necessary. The respective employees have signed a confidentiality agreement for this and are informed on the responsibilities for this. These actions are always logged and the list of Superusers is checked at least every quarter.

### **How is incident management organised?**

- Incidents are reported in the TRUE Care portal (by TRUE or TrainTool)
- TRUE Security Officer is automatically notified and will determine the priority of the incident. Crucial factor is the BIV classification of the data (availability, integrity, confidentiality)
- Action plan is created for involved parties. Customer is frequently updated on the status. Response and diagnose times depend on priority.
- After conducting the action plan the call is closed, in agreement with TrainTool. Action is done by TRUE Security Officer.
- Aftercare: Security Officer will determine if additional measures are needed (to prevent future incidents).
- Reporting: customer is periodically informed through SLA report about the incident and how it was handled (Root Cause Analysis).

## Service level agreement

TrainTool heeft haar dienstverlening laten certificeren op het gebied van Informatiebeveiliging (ISO 27001). De applicatie wordt gehost bij TRUE B.V.. Dit is een omgeving die alle voordelen heeft van cloud hosting, echter deze is volledig in bezit en beheer van TRUE B.V., en gesitueerd op Nederlands grondgebied. TRUE heeft haar hosting dienstverlening laten certificeren (ISO 27001) op het gebied van Informatiebeveiliging.

Service levels	Reactietijd  (tijdens kantooruren)	Oplostijd
<b>Level 1 - Kritiek</b>  Systeem niet operationeel	< 4 uur	< 5 werkdagen
<b>Level 2 - Storend</b>  Systeem beperkt of afnemend operationeel	< 8 uur	< 5 werkdagen
<b>Level 3 - Niet urgent</b>  Systeem volledig operationeel	< 16 uur	in overleg

## Uitzonderingen

<b>Vooraf aangekondigde updates en onderhoud</b>	Incidenten die zich voordoen tijdens vooraf aangekondigde updates en onderhoud, gelden niet als incident zoals in de SLA opgenomen. Genoemde updates vinden plaats buiten kantooruren.
<b>Niet verwijtbare incidenten</b>	Als blijkt dat een storende fout bij een gebruiker is veroorzaakt buiten de schuld van TrainTool om, dan geldt dit niet als incident zoals in de SLA opgenomen.
<b>Veiligheidsupdates</b>	Updates die uit veiligheidsoverwegingen worden uitgevoerd zullen nooit gelden als incident zoals in de SLA opgenomen.
<b>Maatwerk mutaties</b>	Voor specifiek door de opdrachtgever gewenste aanpassingen in de webapplicatie worden de voorwaarden omtrent oplevering, onderhoud en support in overleg vastgesteld.
<b>Afwijkende oplostijden</b>	TrainTool heeft het recht om in het geval van beperkte bezetting gelimiteerd af te wijken van bovengenoemde oplostijden met de volgende condities:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vooraankondiging van 5 werkdagen aan opdrachtgever per e-mail;</li><li>2. Maximale verlenging van oplostijden met 5 werkdagen.</li></ol>



## Algemeen

<b>Incident</b>	Er is sprake van een 'incident' wanneer een level 1, 2 of 3 melding door de opdrachtgever wordt gedaan.
<b>Reactietijd/oplostijd (tijdens kantooruren)</b>	De tijd waarbinnen TrainTool vernoemde melding bevestigt. De oplostijd gaat in vanaf dat moment en eindigt op het moment dat TrainTool vernoemd incident als opgelost meldt.
<b>Kantooruren</b>	Maandag t/m vrijdag van 9.00 t/m 17.00 uur (GMT+1).
<b>Backups en maximaal dataverlies bij een calamiteit</b>	Minimaal elke 24 uur wordt een backup gemaakt van de gebruikersdata in de webapplicatie. De backups worden tussen 0.00 en 06.00 uur (GMT+1) gemaakt en worden opgeslagen op meerdere locaties en verspreid over meerdere servers op Nederlands grondgebied. Als zodanig is het maximale dataverlies bij een calamiteit 24 uur.
<b>Intellectueel Eigendom</b>	TrainTool B.V. is aanbieder van de webapplicatie en biedt desgewenst ter ondersteuning (video)materiaal. Als het gaat om de content die opdracht of eindgebruikers aanleveren, geldt dat alle intellectuele eigendomsrechten hiervan bij de auteur blijven.
<b>Aansprakelijkheid</b>	TrainTool B.V. kan niet aansprakelijk gesteld worden voor geleden schade door storende fouten of downtime van de webapplicatie.

## Systemeisen

Altijd up to date: <https://traintool.zendesk.com/hc/nl/articles/215379943>

<b>Internetverbinding</b>	De gebruiker moet beschikken over een goed werkende internetverbinding.
<b>Webcam</b>	De gebruiker moet beschikken over een werkende webcam.
<b>Webbrowser</b>	TrainTool ondersteunt de webbrowsers Internet Explorer vanaf versie 11, Firefox vanaf versie 20, Chrome vanaf versie 30 en Safari vanaf versie 7. Toekomstige updates van deze webbrowsers zullen binnen 3 maanden na de releasedatum ondersteund worden tenzij hierover anders wordt bericht.
<b>Cache</b>	De cache instellingen van de webbrowser moeten schrijfbaar zijn (dit is de standaardinstelling, maar gebruikers kunnen dit uitzetten).
<b>Javascript</b>	Javascript moet geactiveerd zijn.
<b>Internet poorten</b>	De gebruiker dient vanaf zijn werkplek HTTPS/SSL (TCP poort 443) en de RTMP, RTMFP, RTMPT (TCP poort 80 en 1935) te kunnen raadplegen. Toegang tot RTM(F)P(T) is niet nodig als de gebruiker beschikt over een browser die opnames middels HTML5 ondersteunt (Chrome, Firefox).