



Privacybeleid

Introductie

In het Online platform van Dialog wordt Data opgeslagen. Als ontwikkelaars van het Online platform neemt Dialog B.V. (hierna: Dialog) de bescherming van de Data en privacy van klanten, opdrachtgevers en andere betrokkenen serieus. We hebben meerdere organisatorische en technische maatregelen genomen om dit te kunnen doen.

We voldoen uiteraard aan de laatste wetgeving rondom privacy- en Persoonsgegevens-bescherming, waaronder het besluit 2016/679 van de Europese Commissie, de richtlijnen van de AVG/GDPR, en de richtlijnen van besluit 95/46/EC van de Europese Commissie.

Wat betekent wat

We vinden het belangrijk dat we hetzelfde verstaan bij de volgende termen.

Partijen

Dialog: Dialog B.V. (KvK-nummer 84510722) is de naam van het bedrijf dat het Online platform bedacht en ontwikkeld heeft en onderhoudt.

Online platform: Hiermee bedoelen we het Online platform van Dialog, te vinden op <https://app.dialog.nl/>.

Opdrachtgever: De organisatie die een licentie op het Online platform afneemt of gebruik maakt van dienstverlening van Dialog.

Eindgebruiker: Dit zijn medewerkers die werken bij de Verwerkingsverantwoordelijke die gebruik maken of gaan maken van het Online platform.

Leidinggevende: Dit zijn de Leidinggevenden van Eindgebruikers.

Beheerder: Dit zijn degenen binnen de Verwerkingsverantwoordelijke die verantwoordelijk zijn voor het beheren van het Online platform.

Betrokkenen: Dit zijn levende, natuurlijke personen waar Data van worden Verwerkt in het Online platform. In dit geval zijn dit de Eindgebruikers, Leidinggevenden en Beheerders van de Verwerkingsverantwoordelijke die gebruik gaan maken van het Online platform. Daarnaast zijn externen die feedback geven aan Eindgebruikers, zoals klanten, ook Betrokkenen.

Data

Persoonsgegevens: Dit is Data die terug te leiden is naar een individu en betrekking hebben op de persoon.

Gebruikersinformatie: Dit is informatie die een Eindgebruiker invult in het Online platform. Denk hierbij aan zakelijke en ontwikkeldoelstellingen, ontvangen en gegeven feedback en geschreven evaluaties.

Organisatie Specifieke Informatie: Dit is informatie over de structuur van een organisatie, organisatie- en teamdoelstellingen, kernwaarden en competenties en informatie over de beoordelingscyclus.

Data: De verzamelnaam voor Persoonsgegevens, Organisatie Specifieke Informatie en Gebruikersinformatie.

AVG-terminologie

Verwerking: We spreken van Verwerking wanneer we Data vastleggen, wijzigen, verzamelen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Verwerkingsverantwoordelijke: Dit is de organisatie die Dialog opdracht geeft tot het Verwerken van Data.

Verwerker: Dialog Verwerkt Data in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke en is daarmee Verwerker.

Subverwerkers: Een Subverwerker is een partij die namens Dialog Data Verwerkt voor de Verwerkingsverantwoordelijke.

Toezichhoudende autoriteit: Dit is de onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de Verwerking van Data. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Datalek: Dit is een inbreuk op de beveiliging van Data die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, of nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van Data.

Documentatie

Privacybeleid: In dit uitgebreide document leggen we onze werkwijze vast over hoe we omgaan met Data.

Privacyverklaring: In dit document attenderen we alle Eindgebruikers die het Online platform gebruiken of gaan gebruiken op hun rechten en informeren we hen over de manier waarop we hun Data Verwerken.

Beveiligingsbeleid: In dit document lichten we de technische maatregelen toe die we hebben genomen om de veiligheid van Data in het Online platform te borgen.

Cookiebeleid: In dit document lichten we toe hoe we cookies gebruiken in het Online platform.

Service Level Agreement (SLA): In dit document liggen onze werkafspraken vastgelegd over onze dienstverlening, waaronder ons support- en releasebeleid.

Inhoudsopgave

Introductie	1
Wat betekent wat	2
Partijen	2
Data	2
AVG-terminologie	3
Documentatie	3
Inhoudsopgave	4
1. Grondslag, oorsprong en rechten	6
1.1 Grondslag voor de Verwerkingen	6
1.2 Oorsprong Data	6
1.3 Rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke	7
1.4 Rechten van Betrokkenen	9
1.5 Wijzen op rechten	10
1.5.1 Verwerkingsverantwoordelijke	10
1.5.2 Betrokkenen	10
2. Register Verwerkingsactiviteiten	13
2.1 Naam en contactgegevens Dialog	13
2.2 Functionaris voor de gegevensbescherming (FG)	13
2.3 Leidende toezichthouder	13
2.4 Doel Data Verwerking	13
2.5 Categorieën Betrokkenen waar Data van wordt Verwerkt	14
2.6 Categorieën Data	14
2.6.1 Persoonsgegevens	14
2.6.2 Gebruikersinformatie	15
2.6.3 Organisatie Specifieke Informatie	16
2.6.4 Niet-persoonlijk identificeerbare Data	16
2.7 Functie Subverwerkers	16
2.8 Locatie Subverwerkers	17
2.9 Categorieën Data per Subverwerker	19
2.10 Overzicht Verwerkersovereenkomsten met Subverwerkers	20
2.11 Afspraken rondom verwijderen Data	20
2.12 Organisatorisch en beveiligingsmaatregelen	21
3. Testen en analyses	22
4. Privacy by design & privacy by default	23

4.1 Privacy by design	23
4.2 Privacy by default	23
5. Datalekken	25
5.1 Protocol	25
5.2 Register datalekken	25

1. Grondslag, oorsprong en rechten

1.1 Grondslag voor de Verwerkingen

Om Data van Betrokkenen te mogen Verwerken onder de AVG, is er grondslag nodig om dat te mogen doen (art. 15 t/m 22 AVG). Dialog maakt gebruik van twee van deze grondslagen: het contract met de Verwerkingsverantwoordelijke waar de Betrokkene voor werkt, en individuele toestemming van de Betrokkene.

Contract met de Verwerkingsverantwoordelijke

In het Online platform staat data die voor de Verwerkingsverantwoordelijke die het Online platform inzet belangrijk is. Hieronder vallen o.a. organisatie-, team, en individuele doelstellingen, ontwikkelplannen, gemaakte afspraken, gespreksupdates en andere data die belangrijk is voor het uitvoeren van de HR- en ontwikkelcyclus van de Verwerkingsverantwoordelijke waar een Betrokkene bij of voor werkt. Dialog vraagt Betrokkenen niet om toestemming voor het gebruik van hun Data die het bovenstaande als doeleinde heeft.

Toestemming van Betrokkenen

Wanneer het Online platform wel Data verzamelt van een Betrokkene, maar het niet valt onder het contract tussen Dialog en de Verwerkingsverantwoordelijke waar de Betrokkene voor of bij werkt, wordt er altijd specifiek om toestemming gevraagd aan de Betrokkene.

De Betrokkene geeft altijd aan of Dialog de Data mag gebruiken voor het analyseren van hun gedrag in het Online platform of voor het verbeteren van functionaliteiten in het Online platform.

Dialog is de Verwerkingsverantwoordelijke van de geaggregeerde geanonimiseerde informatie die ter beschikking wordt gesteld in Google Analytics.

1.2 Oorsprong Data

Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke start met het gebruik van het Online platform, is het gebruikelijk dat Dialog de initiële inrichting verzorgt in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerkingsverantwoordelijke levert dan alle informatie aan om het Online platform in te richten. Deze informatie bestaat o.a. uit:

- Namen en e-mailadressen van medewerkers
- Namen van teams en verhoudingen tot andere teams
- Koppeling tussen medewerkers en in welke teams zij zitten
- Namen van leidinggevenden van medewerkers
- Organisatie- en teamdoelen
- Competentiemodellen

Alle informatie die na de initiële inrichting wordt toegevoegd aan het Online platform, wordt handmatig toegevoegd door Beheerders bij de Verwerkingsverantwoordelijke, door Eindgebruikers, of door Dialog in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke.

1.3 Rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke

Rechten	Invulling van het recht
Recht op dataportabiliteit	De Verwerkingsverantwoordelijke kan te allen tijde het verzoek sturen naar support@dialog.nl om informatie uit het Online platform in Excel-vorm aangeleverd te krijgen.
Recht op vergetelheid	De Verwerkingsverantwoordelijke kan een verzoek sturen om één of meerdere Betrokkenen, teams of alle Data te laten verwijderen. Dialog verwijdert de Data na dertig dagen na het verzoek hiertoe. Deze dertig dagen vertraging is ingebouwd om de kans op 'per ongeluk verwijderde Data te verkleinen. Binnen deze dertig dagen kunnen we Data nog terughalen. Zodra Dialog de Data heeft verwijderd, stuurt Dialog een e-mail hierover naar de Beheerders binnen de Verwerkingsverantwoordelijke.
Recht op inzage	Beheerders krijgen de rechten die ze nodig hebben om alle Data te zien die wij opslaan namens de Verwerkingsverantwoordelijke. Ze kunnen dit direct in het Online platform doen. Mochten er toch aanvullende vragen rondom inzage van Data komen, dan kunnen Beheerders hun vraag hierover richten aan support@dialog.nl.
Recht op rectificatie en aanvulling	De Verwerkingsverantwoordelijke kan te allen tijde het verzoek sturen naar support@dialog.nl om Data uit het Online platform aan te passen of aan te vullen. Afhankelijk van de technische consequenties van de wijziging of aanvulling, besluiten we hoe en op welke termijn Dialog hier invulling aan geeft. Gemaakte afspraken hierover zetten we op de e-mail.
Recht op beperking van de verwerking	De Verwerkingsverantwoordelijke kan te allen tijde het verzoek sturen naar support@dialog.nl om de Verwerking van Data te beperken in het Online platform. Afhankelijk van de technische consequenties van de beperking, besluiten we hoe en op welke termijn Dialog hier invulling aan geeft. Gemaakte afspraken hierover zetten we op de e-mail.

Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering	Dialog Verwerkt geen gegevens waarbij geautomatiseerde besluitvorming en profilering doeleinden zijn.
Recht om bezwaar te maken tegen gegevensverwerking	De Verwerkingsverantwoordelijke kan een e-mail sturen naar support@dialog.nl met het bezwaar tegen specifieke gegevensverwerking. Dialog treedt dan in overleg met de Verwerkingsverantwoordelijk om een manier te vinden over hoe er zal worden omgegaan met dit bezwaar. Gemaakte afspraken hierover zetten we op de e-mail.

Daarnaast heeft de Verwerkingsverantwoordelijke altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan gedaan worden op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

1.4 Rechten van Betrokkenen

Betrokkenen hebben de volgende rechten onder de AVG. De tekst richt zich tot de Betrokkenen en komt direct uit de Privacyverklaring van Dialog.

Rechten	Invulling van het recht
Recht op Dataportabiliteit	Je kunt te allen tijde het verzoek sturen naar support@dialog.nl om informatie uit het Online platform in Excel-vorm aangeleverd te krijgen.
Recht op vergetelheid	Jouw organisatie heeft er belang bij dat Data die over jou gaat zuiver in het Online platform blijft staan. Je kunt dus niet expliciet vragen om vergeten te worden, tenzij het niet meer in het belang van de Verwerkingsverantwoordelijke is dat jouw Data nog wordt Verwerkt.
Recht op inzage	Als gebruiker kun je ons te allen tijde vragen welke Data we Verwerken. Stuur ons gerust een verzoek door een e-mail te sturen naar support@dialog.nl .
Recht op rectificatie en aanvulling	Als gebruiker kun je ons te allen tijde verzoeken of we Data kunnen wijzigen of aanvullen. We zullen dit altijd in overleg doen met jouw organisatie, als we vermoeden dat de wijziging de zuiverheid van de Data in het geding brengt.
Recht op beperking van de Verwerking	Als gebruiker mag je een verzoek aan ons sturen om de Verwerkingen die we uitvoeren te beperken. Dit verzoek kun je sturen naar support@dialog.nl . We overleggen dan met de organisatie waar je voor werkt of dit kan en op welke termijn we dit kunnen doen.
Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering	Er wordt geen Data Verwerkt waarbij geautomatiseerde besluitvorming en profilering doeleinden zijn.
Recht om bezwaar te maken tegen gegevensverwerking	Je kunt een e-mail sturen naar support@dialog.nl met het bezwaar om minder Data door ons te laten Verwerken. Dialog zal met de Verwerkingsverantwoordelijk onderzoeken of er een manier te vinden is om de Verwerking van specifieke Data te beperken.

Naast de bovenstaande rechten heb je altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kun je doen op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

1.5 Wijzen op rechten

1.5.1 Verwerkingsverantwoordelijke

Dialog attendeert de Verwerkingsverantwoordelijke die het Online platform gaat gebruiken middels dit Privacybeleid op hun rechten met betrekking tot privacy.

De meest recente versie van dit Privacybeleid is te vinden op <https://www.dialog.nl/voorwaarden>. Het wachtwoord voor deze pagina is op te vragen bij de primaire contactpersoon van jouw organisatie of via support@dialog.nl.

1.5.2 Betrokkenen

Dialog attendeert Betrokkenen die het Online platform (gaan) gebruiken op hun rechten en hoe Data gebruikt wordt in de Privacyverklaring. Deze Privacyverklaring is op meerdere plekken in het platform te vinden. Eindgebruikers zien tijdens de registratie van hun account in het Online platform de Privacyverklaring.

The screenshot shows a registration form titled 'Registreren'. At the top, it asks 'Heb je al een account?' with a link 'Log hier in'. Below this, there is a prompt 'Kies een profielfoto' with a yellow circular icon containing the letters 'NG'. The form contains several input fields: 'Naam' with two sub-fields 'Nieuwe' and 'Gebruiker', 'E-mail' with the value 'nieuwe.gebruiker@organisatie.nl', and 'Wachtwoord' with a password icon. Below the fields is a checkbox labeled 'Mijn gegevens mogen gebruikt worden om het platform te verbeteren.' and a green 'Registreer' button. At the bottom, there is a link 'Lees hier onze privacyverklaring en cookiebeleid'.

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van een Single Sign-on (SSO), wordt de Privacyverklaring na de eerste keer succesvol inloggen getoond.

Privacy voorkeuren

Voordat je Dialog kunt gaan gebruiken, vragen we je eerst onze privacyverklaring en cookiebeleid te lezen. Daarnaast vragen we je om ons toestemming te geven voor het gebruik van jouw gegevens ter verbetering van het platform. Dit is uiteraard niet verplicht, maar het helpt ons enorm met de doorontwikkeling van het platform.

☐ Mijn gegevens mogen gebruikt worden om het platform te verbeteren.

Lees hier onze [privacyverklaring](#) en [cookiebeleid](#)

Opslaan

Na het afronden van de registratie is de Privacyverklaring te allen tijde terug te lezen vanuit de Account-pagina.

Privacy

Wij vinden jouw privacy enorm belangrijk. Daarom heb je continu zelf de controle over jouw gegevens. Hier kun je jouw voorkeuren wijzigen.

☐ Mijn gegevens mogen gebruikt worden om het platform te verbeteren.

Lees hier onze [privacyverklaring](#) en [cookiebeleid](#)

Opslaan

Externe feedback gevers krijgen een link naar de Privacyverklaring te zien op de pagina waar zij feedback in kunnen vullen.

**Feedbackverzoek van
Serge Bekenkamp**

"Hoi Jesse, wil je mij feedback geven op deze doelen en competenties? Alvast bedankt."

Heb je nog aanvullende feedback? _____

Schrijf hier jouw feedback...

Versturen

Serge bepaalt zelf of de feedback wordt gedeeld met managers of collega's

 **Dialog**

Lees hier onze [privacyverklaring](#) en [cookiebeleid](#)

Dialog heeft onder het Recht op informatie (artikel 13 en 14 AVG) slechts een informatieplicht richting Betrokkenen om hen duidelijk te informeren over de manier waarop wij hun Data Verwerken. Om deze reden hoeven Eindgebruikers niet akkoord te gaan met de Privacyverklaring.

De Privacyverklaring is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar. In het platform toont te allen tijde de meest recente Privacyverklaring.

2. Register Verwerkingsactiviteiten

2.1 Naam en contactgegevens Dialog

Naam organisatie: Dialog B.V.
Adres: Weg der Verenigde Naties 1
Postcode: 3527 KT, Utrecht
Land: Nederland
KvK-nummer: 84510722
Telefoonnummer: 030 7600 290
E-mailadres: support@dialog.nl
Website: www.dialog.nl

2.2 Functionaris voor de gegevensbescherming (FG)

Dialog heeft geen Functionaris voor de gegevensbescherming (FG). Op grond van artikel 37 van de AVG is er geen aanleiding om een FG aan te stellen.

De rol van Privacy Officer is geen fulltime functie binnen Dialog. De taken en verantwoordelijkheden zijn ondergebracht onder de functie van IT Manager.

Alle privacy gerelateerde vragen met betrekking tot het Online platform kunnen direct naar support@dialog.nl worden gestuurd.

2.3 Leidende toezichthouder

Dialog heeft geen leidende toezichthouder. Het Online platform Verwerkt geen grensoverschrijdende Data in verschillende EU-lidstaten of doet het Verwerkingen die in meerdere lidstaten impact heeft.

2.4 Doel Data Verwerking

In het Online platform wordt namens de Verwerkingsverantwoordelijke Data Verwerkt. Dialog Verwerkt deze Data om Eindgebruikers en Leidinggevenden van de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om heldere doelen te stellen en na te streven in de dagelijkse praktijk. Het Online platform faciliteert gerichte en simpel te vragen en geven feedback. Hiermee stimuleren we de continue dialoog binnen organisaties, en versimpelen we de HR-cyclus. De legale basis is het contract tussen Dialog en de Verwerkingsverantwoordelijke.

Dit is het enige doel waarvoor de Data wordt verwerkt.

2.5 Categorieën Betrokkenen waar Data van wordt Verwerkt

Eindgebruikers, Leidinggevend en Beheerders

Wanneer Eindgebruikers, Leidinggevend en Beheerders gebruik maken van het Online platform wordt er Data Verwerkt. Zo worden er nieuwe doelstellingen vastgelegd, wordt er onderling feedback aan elkaar gegeven of worden er beoordelingen vastgelegd. Deze zijn allemaal te herleiden naar een individu.

Feedbackgevers

Er zijn twee categorieën feedbackgevers: externe en interne feedbackgevers.

Externe feedbackgevers zijn feedbackgevers buiten de organisatie van de Verwerkingsverantwoordelijke. Deze externe feedbackgever heeft zelf geen eigen account voor het Online platform, maar komt in een gesloten omgeving waar hij of zij feedback geeft aan een Eindgebruiker, Leidinggevende of Beheerder. Hij of zij komt alleen in aanraking met dat waar de Eindgebruiker, Leidinggevende of Beheerder feedback op heeft gevraagd. Van Externe feedbackgevers slaan we alleen de volgende data op:

- E-mailadres (om het verzoek en eventuele follow-up over de feedback per e-mail te kunnen versturen)
- Naam (deze vult de externe feedbackgever zelf in)
- Gegeven feedback

Interne feedbackgevers zijn feedbackgevers binnen de organisatie van de Verwerkingsverantwoordelijke. Deze personen hebben zelf een eigen account voor het Online platform en gegeven feedback wordt gekoppeld aan dit account.

2.6 Categorieën Data

We maken het onderscheid in drie soorten Data: Persoonsgegevens, Organisatie Specifieke Informatie en Gebruikersinformatie.

Persoonsgegevens

Categorie	Omschrijving
Naam	De volledige naam van de Eindgebruiker.
E-mailadres	(Werk) e-mailadres van de Eindgebruiker.
Telefoonnummer	(Werk) telefoonnummer van de Eindgebruiker (optioneel).
IP-adres	Het IP-adres van het apparaat van de Eindgebruiker
Geslacht	Het geslacht van de Eindgebruiker (optioneel).

Geboortedatum	De geboortedatum van de Eindgebruiker (optioneel).
---------------	--

Gebruikers- en organisatie specifieke informatie

Gebruikers- en organisatie specifieke informatie wordt alleen verwerkt binnen de modules die worden gebruikt door de Verwerkingsverantwoordelijke.

Algemeen

De volgende informatie wordt verwerkt in alle modules.

Categorie	Type	Omschrijving
Functie	Gebruiker	Dit is de functie die aan de Eindgebruiker wordt gekoppeld in het Online platform.
Organisatiestructuur	Organisatie	Overzicht van de organisatiestructuur. Vergelijkbaar met een organigram.
Functieprofielen	Organisatie	De functies en bijbehorende profielen.
Gebruiksdata	Gebruiker	Niet inhoudelijke data over het gebruik van het Online platform Dialog. Denk bijvoorbeeld aan hoe vaak iemand inlogt, feedback vraagt of reflecteert. Hiermee kunnen we o.a. relevantere berichten sturen naar Eindgebruikers.
Startdatum dienstverband	Gebruiker	De datum waarop de Eindgebruiker in dienst is gekomen.

Performance

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Performance module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Prestatiedoelstellingen	Gebruiker	Naam en omschrijving van de prestatiedoelen van de Eindgebruiker. Dit kan gelinkt zijn aan de organisatie- of teamdoelen waar deze doelstellingen aan bijdragen.
Ontwikkeldoelstellingen	Gebruiker	Naam en omschrijving van de ontwikkeldoelen van de Eindgebruiker. Dit kan gelinkt zijn aan een competentie of kernwaarde.
Evaluaties	Gebruiker	Geschreven reflecties en evaluaties door en over de Eindgebruiker.
Feedback	Gebruiker	Geschreven feedback die de Eindgebruiker heeft ontvangen en gegeven in het Online platform.
Privé notities	Gebruiker	Medewerkers, Leidinggevend en Beheerders kunnen privé notities bijhouden bij Eindgebruikers in het Online platform.
Organisatie- en teamdoelstellingen	Organisatie	Omschrijving van de organisatie- en teamdoelstellingen.
Kernwaarden en competenties	Organisatie	Omschrijving van de kernwaarden, functie specifieke en team specifieke competenties.
Evaluatiecyclus	Organisatie	Informatie over de evaluatiecyclus van de organisatie.

Engagement

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Engagement module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Antwoorden	Gebruiker	Eindgebruikers kunnen vragen beantwoorden waaruit de betrokkenheid van de eindgebruiker op verschillende thema's wordt gemeten.
Thema's & Vragen	Organisatie	De organisatie kan thema's en vragen opvoeren waar medewerkers vragen over ontvangen.

Talent

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Talent module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Competenties	Gebruiker	Op welk niveau verschillende competenties door de Eindgebruiker worden beheerst.
Vaardigheden	Gebruiker	Op welk niveau verschillende vaardigheden door de Eindgebruiker worden beheerst.
Ambities	Gebruiker	De Eindgebruiker kan functies aanmerken als ambitie.
Uitgebreide functieprofielen	Organisatie	De Organisatie kan functieprofielen uitbreiden met informatie over vaardigheden en groeimogelijkheden.

2.6.4 Niet-persoonlijk identificeerbare Data

Wanneer Eindgebruikers, Leidinggevend en Beheerders expliciet toestemming geven voor het gebruik van hun Data voor het verbeteren van het platform, Verwerken we ook Niet-persoonlijk identificeerbare Data. Deze Data helpt ons om een beter beeld te krijgen van hoe Eindgebruikers het Online platform gebruiken.

2.7 Functie Subverwerkers

Dialog werkt met Subverwerkers samen om het Online platform mogelijk te maken. Denk hierbij aan de partij die de servers host, of aan de partij die geautomatiseerde e-mails verstuurt aan Betrokkenen. Deze organisaties noemen we Subverwerkers.

Subverwerkers ontvangen uitsluitend de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie.

Categorie	Naam Subverwerker	Toelichting
Server en database hosting	TransIP BV	TransIP host de servers en databases van het Online platform. Dialog wordt in 2024 gemigreerd naar Microsoft Azure.
Server en database hosting	Microsoft Azure	Microsoft Azure host de servers en databases van het Online platform.
Database back-up storage	Amazon.com Inc.	Automatisch aangemaakte, geëncrypte backups van de productie database worden opgeslagen bij Amazon Web Services (AWS).

Klantenservice tickets*	Zendesk Inc.	In het Online platform toont een 'Help'-widget. Via deze widget kun je het Helpcenter benaderen. In dit Helpcenter staan artikelen met veel gestelde vragen over het gebruik van het platform. Daarnaast biedt de widget de mogelijkheid om een bericht te sturen naar het Support team van Dialog.
Optimalisatie platform	Posthog, Inc.	In Posthog wordt het gebruik van het platform gevolgd om de dienstverlening continu te kunnen verbeteren.
Berichten	Copernica BV	Het online platform verstuurt volledig geautomatiseerd e-mails naar Eindgebruikers. Via Copernica BV worden deze e-mails gedistribueerd van het Online platform naar de Eindgebruiker.
SMS	ONLINECITY.IO ApS	Het Online platform verstuurt een registratie SMS-bericht als gebruikers geen e-mail maar wel een mobiel telefoonnummer hebben. ONLINECITY.IO verstuurt dit bericht naar de Eindgebruiker.
Documenten	Amazon.com Inc.	Gebruikers kunnen documenten uploaden in het Online platform. Deze worden opgeslagen bij Amazon Web Services (AWS).
Berichten	Customer.io (Peaberry Software Inc.)	Het online platform verstuurt volledig geautomatiseerd berichten naar Eindgebruikers. Via Customer.io worden workflows ingesteld om op de juiste momenten berichten te versturen. Daarnaast worden er transactionele berichten zoals "Registreer nu" of "Wachtwoord vergeten" verstuurd.

* Persoonsgegevens worden uitsluitend naar Zendesk Inc. gestuurd na het versturen van een vraag naar het supportteam van Dialog via de support widget in het Online platform, of na het versturen van een e-mail naar support@dialog.nl. De supportwidget van Zendesk plaatst een viertal niet naar de persoon terug te herleiden cookies in de browser van een gebruiker. Meer informatie over deze cookie in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

2.8 Locatie Subverwerkers

Naam Subverwerker	Locatie hoofdkantoor	Locatie datacentrum	Datacentrum binnen de EU?
TransIP BV	Nederland	Nederland	Ja
Microsoft Azure	Verenigde Staten	Nederland	Ja
Amazon.com Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja
Posthog, Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja

Zendesk Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja
Copernica BV	Nederland	Nederland	Ja
ONLINECITY.IO	Denemarken	België	Ja
Customer.io	Verenigde Staten	België	Ja

Wanneer Dialog voor het functioneren van het Online platform gaat samenwerken met nieuwe Subverwerkers, zal Dialog de Beheerders binnen de Verwerkingsverantwoordelijke daar proactief, minstens 30 dagen voorafgaand aan de eerste nieuwe Verwerkingen met de nieuwe Subverwerker, schriftelijk van op de hoogte stellen.

2.9 Categorieën Data per Subverwerker

Subverwerkers ontvangen alleen Data die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie. Als een Subverwerker de Data niet nodig heeft, dan ontvangt de Subverwerker de Data niet.

Categorie	TransIP BV, Microsoft Azure	Amazon.com Inc.	Posthog, Inc.	Zendesk Inc.	Copernica BV	ONLINCITY.IO	Customer.io
Persoonsgegevens							
Naam	Ja	Ja*	Ja	Ja**	Ja	Ja***	Ja
E-mailadres	Ja	Ja*	Ja	Ja**	Ja	Nee	Ja
Telefoonnummer	Ja***	Ja*	Nee	Nee	Nee	Ja***	Ja***
IP-adres	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Geslacht	Ja****	Ja*	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Geboortedatum	Ja****	Ja*	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Algemeen							
Functie	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Yes
Organisatiestructuur	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Functieprofielen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Gebruiksdata	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja
Startdatum dienstverband	Ja****	Ja*	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Performance							
Prestatiedoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Ontwikkeldoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Evaluaties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Feedback	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Privé notities	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Organisatie- en teamdoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Kernwaarden en competenties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja

Evaluatiecyclus	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Engagement							
Antwoorden	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Thema's & Vragen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Yes
Talent							
Competenties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Vaardigheden	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Ambities	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Uitgebreide functieprofielen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee

Wanneer een eindgebruiker een bericht of vraag verstuurt via de supportwidget in het Online platform, dan wordt het bericht of vraag ook meegestuurd naar Zendesk.

* Back-ups van de productiedatabase van het Online platform worden geëncrypt opgeslagen bij AWS-services van Amazon.com Inc. Meer informatie hierover is te vinden in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

** Data wordt alleen naar Zendesk Inc. gestuurd na het versturen van een vraag naar het supportteam van Dialog via de support widget in het Online platform, of na het versturen van een e-mail naar support@dialog.nl. De supportwidget van Zendesk plaatst een viertal niet naar de persoon terug te herleiden cookies in de browser van een gebruiker. Meer informatie over deze cookies is te vinden in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

*** Telefoonnummer is een optioneel dataveld dat alleen wordt gebruikt voor het versturen van een registratie SMS-bericht. Dit gebeurt alleen als de medewerker geen e-mailadres heeft.

**** Geslacht, Geboortedatum en Startdatum dienstverband worden alleen verwerkt als deze optie door de Verwerker wordt geactiveerd.

2.10 Overzicht Verwerkersovereenkomsten met Subverwerkers

Naam Subverwerker	Datum ondertekening Verwerkersovereenkomst
TransIP BV	25/11/2021
Microsoft Azure	20/12/2024
Amazon.com Inc.	22/11/2021 (Als onderdeel van de AWS Customer Agreement)

Posthog, Inc.	2/1/2024
Google LLC (Google Analytics)	25/5/2018
Zendesk Inc.	9/12/2021
Copernica BV	7/1/2021
ONLINECITY.IO	9/12/2021
Customer.IO	2/1/2024

2.11 Afspraken rondom verwijderen Data

Dialog bewaart de Data van de Verwerkingsverantwoordelijke en Betrokkene zolang deze Data nodig is door de Verwerkingsverantwoordelijke. Er zijn drie scenario's waarin Dialog Data verwijderd.

1. Op algemeen verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke.
2. Wanneer een Beheerder bij de Verwerkingsverantwoordelijke het account van de Eindgebruiker uit het Online platform verwijderd.
3. Wanneer de overeenkomst tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en Dialog afloopt en niet wordt verlengd.

Dialog verwijderd na dertig dagen na één van de bovenstaande scenario's de Data van de Verwerkingsverantwoordelijke en Betrokkenen, tenzij dit onderling anders is overeen-gekomen. Zodra Dialog de Data heeft verwijderd, stuurt Dialog hier een e-mail over naar de Beheerders bij de Verwerkingsverantwoordelijke.

Dialog mag geen accounts van Betrokkenen zonder voorafgaande toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke verwijderen.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd verwijderen van accounts van Eindgebruikers die uit dienst treden, ligt bij de Verwerkingsverantwoordelijk. Dit leggen we vast in een Verwerkersovereenkomst en wordt benadrukt in de Service Level Agreement.

2.12 Organisatorisch en beveiligingsmaatregelen

Dialog zorgt ervoor dat Data goed wordt beveiligd. Om verlies en onrechtmatige Verwerkingen te voorkomen, heeft Dialog passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.

Deze maatregelen zijn terug te vinden in het Beveiligingsbeleid.

NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 en

Dialog is gecertificeerd conform de NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 en norm. Hiervoor wordt verwezen naar de volgende documenten:

- DigiTrust UK Certificate ISO 27001 Dialog B.V.pdf
- Statement of Applicability - Dialog 2.0 (April 23rd, 2024) ISO27001_2023

3. Testen en analyses

Om de beveiliging van het Online platform - en alle Data die hiervoor wordt opgeslagen - te testen, voert Dialog regelmatig verschillende soorten testen en analyses uit om eventuele kwetsbare plekken in kaart te brengen en daar maatregelen op te treffen. We voeren de volgende testen ten minste eens per jaar uit:

- 1 Penetratietest/Advanced Security Scans
- 2 Data Protection Impact Assessment (DPIA's)
- 3 Risicoanalyse organisatie en informatiebeveiliging

Informatie over deze testen en analyses en de maatregelen die we op basis van de uitkomsten hebben getroffen, is te lezen in het Beveiligingsbeleid.

4. Privacy by design & privacy by default

Tijdens alle fases van de productontwikkeling van het Online platform wordt er rekening gehouden met de privacy van Betrokkenen. Dit benadrukken we graag in onze werkwijzen 'Privacy by design' en 'Privacy by default'.

4.1 Privacy by design

Dialog houdt de volgende Engelstalige definitie van 'Privacy by design' aan.

Privacy by Design states that any action a company undertakes that involves processing personal data must be done with data protection and privacy in mind at every step. This includes internal projects, product development, software development, IT systems, and much more. In practice, this means that the IT department, or any department that processes personal data, must ensure that privacy is built into a system during the whole life cycle of the system or process.

De volgende acties zijn ondernomen om aan te tonen dat privacy by design bij Dialog centraal staat:

Doeleinde	Acties
Ontwerp en User Experience (UX) testen	• Designers gebruiken fictieve personages voor het maken van designs en user stories. • Designers gebruiken fictieve personages bij het uitdenken van nieuwe functionaliteiten. • UX-testers gebruiken fictieve data voor het verifiëren van UX-hypotheses. • Gedurende het ontwerpproces van nieuwe functionaliteiten komt privacy als thema terug.
Development en testen	• Tijdens de tech demo, feature demo, feature test en regressietests komt privacy terug als onderwerp. Is er (nieuwe) Data die met deze functionaliteit worden verzameld? Zo ja, met welk doeleinde? Is de privacy documentatie geüpdate voor deze extra gegevens? Idem voor gebruik van eventuele nieuwe tools. • Developers en testers gebruiken een database met fictieve gebruikers om functionaliteit in te bouwen en te testen.

4.2 Privacy by default

Dialog houdt de volgende Engelstalige definitie van 'Privacy by default' aan.

Privacy by Default means that once a product or service has been released to the public, the strictest privacy settings should apply by default, without any manual input from the end user. In addition, any

personal data provided by the user to enable a product's optimal use should only be kept for the amount of time necessary to provide the product or service.

De volgende acties zijn ondernomen om aan te tonen dat privacy by default bij Dialog centraal staat:

Doeleind	Acties
Gebruik	- Betrokkenen bepalen zelf of zij toestemming geven voor het gebruik van hun Data ter verbetering van het Online platform. - Betrokkenen beheren zelf de frequentie van het aantal berichten die zij van het platform ontvangen. - Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke opdracht geeft tot verwijdering van Data, geeft Dialog hier altijd gehoor aan.
Onderhoud	- Bij het oplossen van eventuele problemen van klanten, gebruiken developers alleen productiedatabases wanneer zij het probleem niet kunnen nabootsen met een database met fictieve gebruikers. Dit laatste proberen zij altijd eerst. - Betrokkenen zien alleen andere personen en Data waar zij vanuit hun functie recht toe hebben. - Uitsluitend medewerkers van Dialog die direct of indirect Beheerders, Leidinggevend en Eindgebruikers ondersteunen bij het gebruik van het platform, beschikken over een eigen administrator account met mogelijkheden om Data van klanten in te kunnen zien. - Productiedatabases worden geëncrypt voordat deze in de Cloud Storage worden opgeslagen. - Productiedatabases worden nooit doorgestuurd via e-mail, Slack of ander communicatie, noch op USB-sticks of externe harde schijven. - Wachtwoorden voor verschillende servers en services zijn uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van Dialog die daar toegang toe moeten hebben om hun functie uit te kunnen oefenen.
Verkoop	Bij verkoopgesprekken wordt nooit de data van echte gebruikers vertoond.
Doorontwikkeling	- Analyses over het gebruik van het platform worden uitsluitend gedaan met niet naar de persoon herleidbare data. Hieronder vallen: - Data uit een geanonimiseerde dataset; - Google Analytics;

5. Datalekken

5.1 Protocol

In het geval dat Dialog een Datalek ontdekt, informeert Dialog de Verwerkingsverantwoordelijken die het Datalek heeft getroffen.

We volgen daarbij de afspraken die we hebben gemaakt in de Verwerkersovereenkomst.

5.2 Register datalekken

Er zijn tot op heden geen datalekken geweest.

Dit betreft alle Datalekken en dus ook Datalekken die aan de Toezichthouden Autoriteit zouden moeten worden gemeld.