

Welkom in het Spoorwegmuseum

Simac Triangle Klanten Informatie Dag

Dinsdag 5 november 2019

Simac. Persoonlijk voor iedereen 

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- ✓ 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

Historie

1971

Simac Electronics



1976

Veldhoven

1986

Beursgang

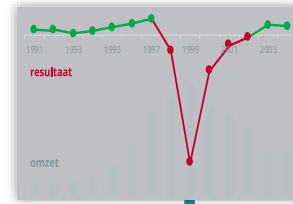


1986

Nieuwbouw
De Run

1999

Crisis



1989

Wisseling
directie

2014

Exit beurs en 6 pijlers



COMPANY OVERVIEW

CIJFERS 2018

OMZET
258.619 202.515
223.151

BEDRIJFSRESULTAAT
13.088 6.144
10.336

NETTOWINST
10.883 10.017
7.767

EURO'S X 1.000 2016
2017



WERKMAATSCHAPPIJEN

14

Simac IT NL / Simac Document Solutions / Simac Electronics
Simac IDS / Simac Masic / Simac Quadcore / Simac Triangle
Simac Learning Solutions / Simac BMS / Simac ICT België
Simac PSF (Luxemburg) / Simac Technik (Tsjechië)
Simac Wavetel (Frankrijk) / Aranea Consult

INFORMATION TECHNOLOGY

- › Cloud services
- › Networking
- › IT-security
- › Outsourcing
- › Workspace & mobility
- › Healthcare services
- › Retail services



MEDEWERKERS

MEDEWERKERS 1.290
JUBILARISSEN 33
STAGIAIRS 40



SMART TECHNOLOGY

- › Machine vision oplossingen
- › Mechatronica
- › Identificatie-oplossingen
- › Connectivity
- › Document automatisering
- › Factuurverwerking
- › Industriële automatisering
- › Managed print services
- › Installatie- en meetapparatuur
- › Cliëntvolgsystemen
- › E-learning

SPONSORDOELEN

Simac ondersteunt 90 maatschappelijke sponsordoelen, waarvan 40 vanuit Simac Hart.

PARTICIPATIES

9

Aquestora / Chess Wise / Genexis
Passengera / Sensite Solutions
Simac Obec / Simac Professional
Vital10 / Treams

CERTIFICERINGEN

- › ISO9001 – Kwaliteit
- › ISO27001 – Informatieveiligheid
- › ISO14001 – Milieumanagement
- › ISAE3402 Type II – Kwalitatieve dienstverlening
- › NEN 7510 – Informatieveiligheid zorgsector

VESTIGINGEN

9 NEDERLAND
Veldhoven / Ede / Hoogeveen
Weert / Drunen / Heerlen / Baarn
Eindhoven / 's-Hertogenbosch

4 BELGIË
Kortenberg / Bastogne
Haasrode / Pulderbos

4 FRANKRIJK
Parijs / Lorient / Rennes / Metz

2 LUXEMBURG
Leudelange / Bascharage

2 TSJECHIË
Praag / Brno

ENGELAND
Manchester

DUITSLAND
Keulen



HIGHLIGHTS 2018

- › Overname Aranea Consult
- › Overname Wavetel
- › Opening vestiging in Engeland
- › Opening vestiging in Frankrijk
- › Uitbreiding aantal zonnepanelen van 420 naar 951

DE 6 SIMAC PIJLERS

FINANCIËEL SOLIDE BASIS | SPREIDING VAN ACTIVITEITEN | LANGDURIGE CONTRACTEN MET KLANTEN | MEDEWERKER EN CULTUUR CENTRAAL | RUIMTE VOOR INNOVATIE | VERANTWOORD OMGAAN MET OMGEVING



Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- ✓ 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

Monitor

Brede Welvaart

& Sustainable Development Goals

2019



Monitor brede welvaart

Varen we als samenleving op een juist kompas?

Wat wordt de samenleving beter van bbp groei?

Levert die ons een hoge levenskwaliteit?

Is die duurzaam?

Monitor brede welvaart

Wat is brede welvaart?

De monitor bouwt voort op het duurzaamheidsconcept van de Commissie Brundtland van de VN, *Our Common Future* (1987):

Duurzame ontwikkeling is een ontwikkeling die voorziet in de behoeften van de huidige generatie, zonder dat daarmee de behoeften van toekomstige generaties, zowel hier als in andere delen van de wereld, in gevaar worden gebracht.

Monitor brede welvaart

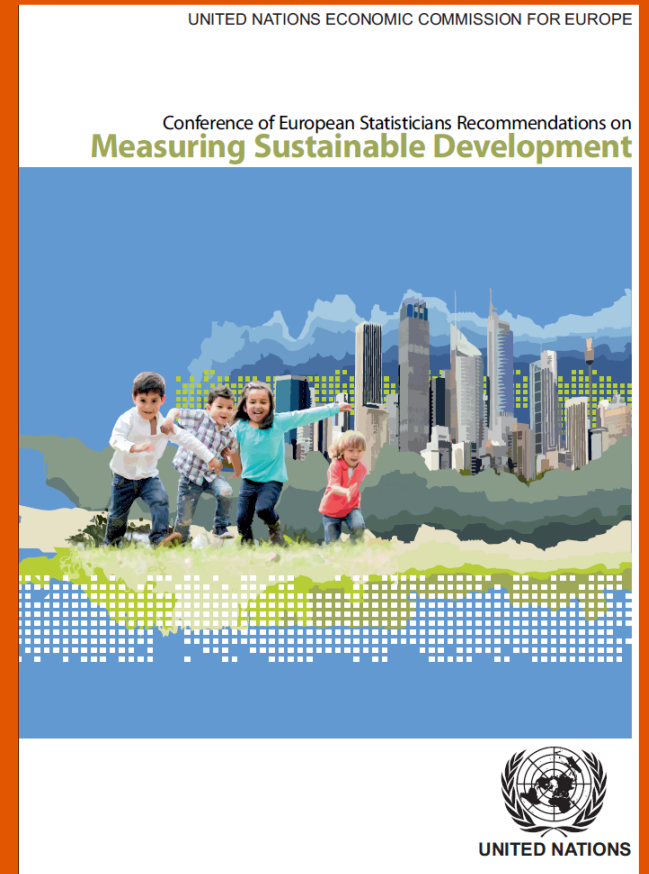
Het meetsysteem van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Geaccepteerd door regering en parlement.

Omarmd door internationale, statistische
gemeenschap.

Drie dashboards :

1. **Kwaliteit van leven 'hier en nu'**
2. **Kwaliteit van leven 'later'**
3. **Kwaliteit van leven 'elders'**





**De kwetsbare
welvaart
van Nederland**

1850-2050 NAAR EEN CIRCULAIRE ECONOMIE

Harry Lintsen, Frank Veraart, Jan-Pieter Smits
en John Grin

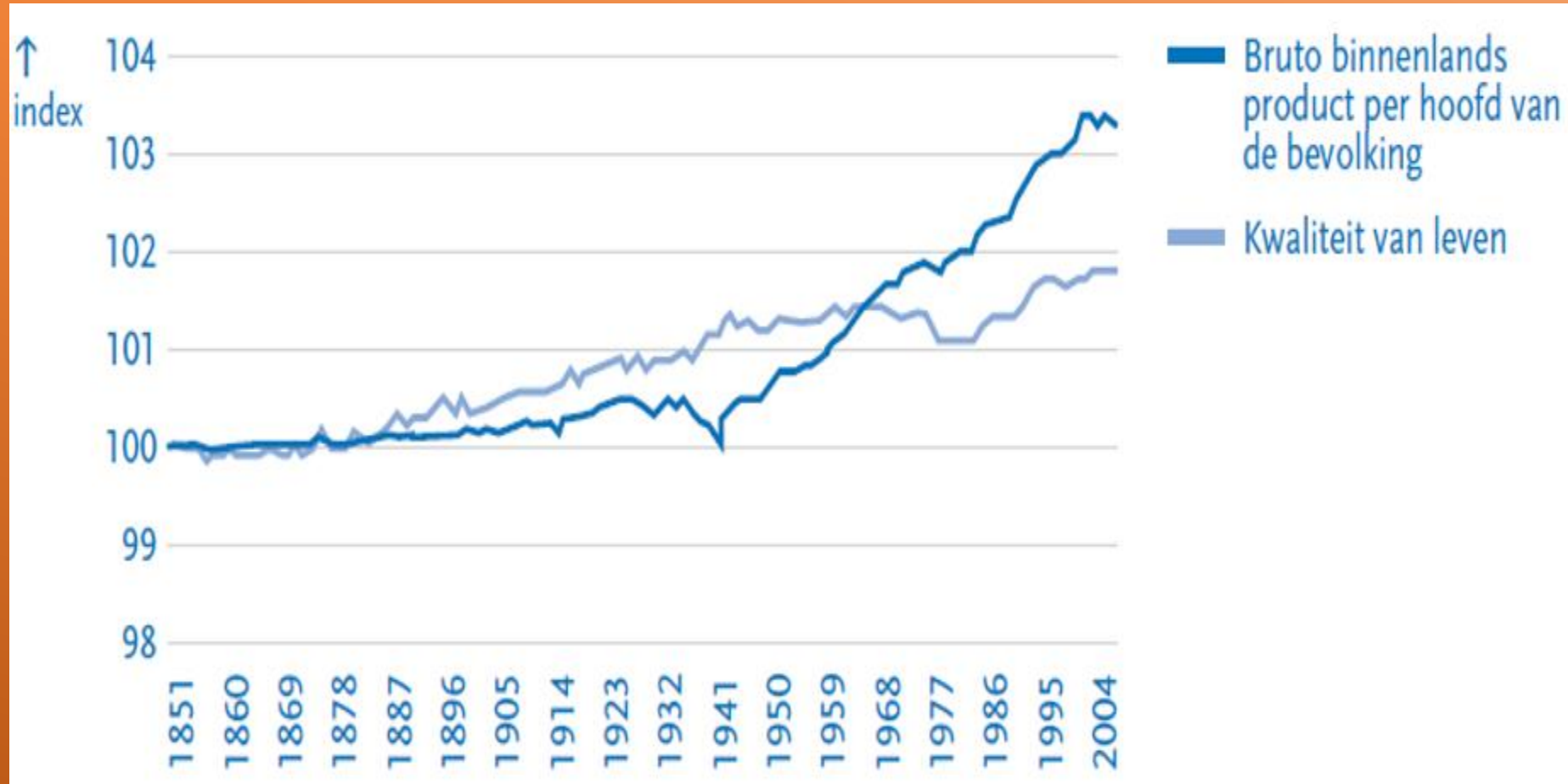
PROFITUS

Kwaliteit van leven 'hier en nu'	
Materiële welvaart en welzijn	
	Materiële welvaart
	Welzijn
Persoonlijke kenmerken	
	Gezondheid
	Voeding
	Huisvesting
	Fysieke veiligheid
	Arbeid
	Onderwijs
	Vrije tijd
Natuurlijke omgeving	
	Biodiversiteit
	Luchtkwaliteit
	Waterkwaliteit
Institutionele omgeving	
	Vertrouwen
	Politieke instituties

Tabel 2.1: De Monitor Brede Welvaart, 1850 versus 2010

Thema	Indicator	± 1850	± 2010	OO RDEEL over de verandering volgens de cbs- methodiek
Kwaliteit van leven 'hier en nu'				
Bevolking	Omvang (aantal)	3.115.000	16.575.000	
Materiele welvaart en welzijn				
Materiele welvaart	Consumptieve bestedingen per Nederlander, constante prijzen (index 1850=100)	100	581	⬆
	Inkomensongelijkheid, algemeen (Gini-coëff. 0-1)	0,48	0,32	⬆
	Gender-inkomensongelijkheid (% verschil in uurlonen M/V)	?	19	⬆
Welzijn	Tevredenheid met het leven (Score 0-10)	?	7,8	?
Persoonlijke kenmerken				
Gezondheid	Levensverwachting (jaar)	37	81	⬆
Voeding	Lengte (cm)	165	(183)	⬆
Huisvesting	Kwaliteit huisvesting (% sloppen)	30 à 50	<1	⬆
	Drinkwatervoorziening (m ³ /Nederlander)	0	120	⬆
Fysieke veiligheid	Slachtoffers van moord (aantal per 100.000 inw.)	0,8	(1,1)	⬇
Arbeid	Werkloosheid (% beroepsbev.)	6,4	5,0	⬆
Ondewijs	Scholing (aantal jaren)	3	(11)	⬆
Vrije tijd	Vrije tijd (uren per week)	?	44,7	⬆
Natuurlijke omgeving				
Biodiversiteit	MSA (% oorspronkelijke biodiversiteit)	73	(63)	⬇
Luchtkwaliteit	SO ₂ (kg/Nederlander)	1,3	4	⬇
	Broeikasgasemissies (ton CO ₂ /Nederlander)	1,2	10,6	⬇
Waterkwaliteit	Drinkwatervoorziening (m ³ /Nederlander)	0	120	⬆
Institutionele omgeving				
Vertrouwen	Gegeneraliseerd vertrouwen (% bevolking met voldoende vertrouwen)	?	67	⬆
Politieke instituties	Democratie (democratie-index 0-100)	0,31	(39)	⬆

Economische groei in relatie tot kwaliteit van leven



1850



De consumptieve bestedingen van de Nederlanders ±1850

- Nederlandse bevolking: 3.116.000 inwoners
- Totale private consumptieve bestedingen (± 1850): 465 mln gld/jaar
- Gemiddelde consumptieve besteding per Nederlander: 149 gld/jaar

- Armoedegrens, consumptieve besteding: 45 gld/jaar

- Inkomensongelijkheid (Gini-coëfficiënt 0,48).
Circa 650.000 Nederlanders hadden 45 gld/jaar of minder te besteden.
Dat is 21% van de bevolking.

Conclusie: Kwaliteit van Leven in het bijzonder extreme armoede is het belangrijkste probleem van brede welvaart in Nederland rond 1850.

21% van de Nederlandse bevolking was extreem arm.









Hoe was het belangrijkste probleem van brede welvaart – DE EXTREME ARMOEDE – op te lossen?

Twee strategieën:

1. Het verminderen van de maatschappelijke ongelijkheid.
Tussen 1850 en 1900 blijft maatschappelijke ongelijkheid echter hetzelfde
2. Bij gelijkblijvende maatschappelijke ongelijkheid dan economische groei noodzakelijk.

Hoe was het belangrijkste probleem van brede welvaart – DE EXTREME ARMOEDE – op te lossen?

Twee strategieën:

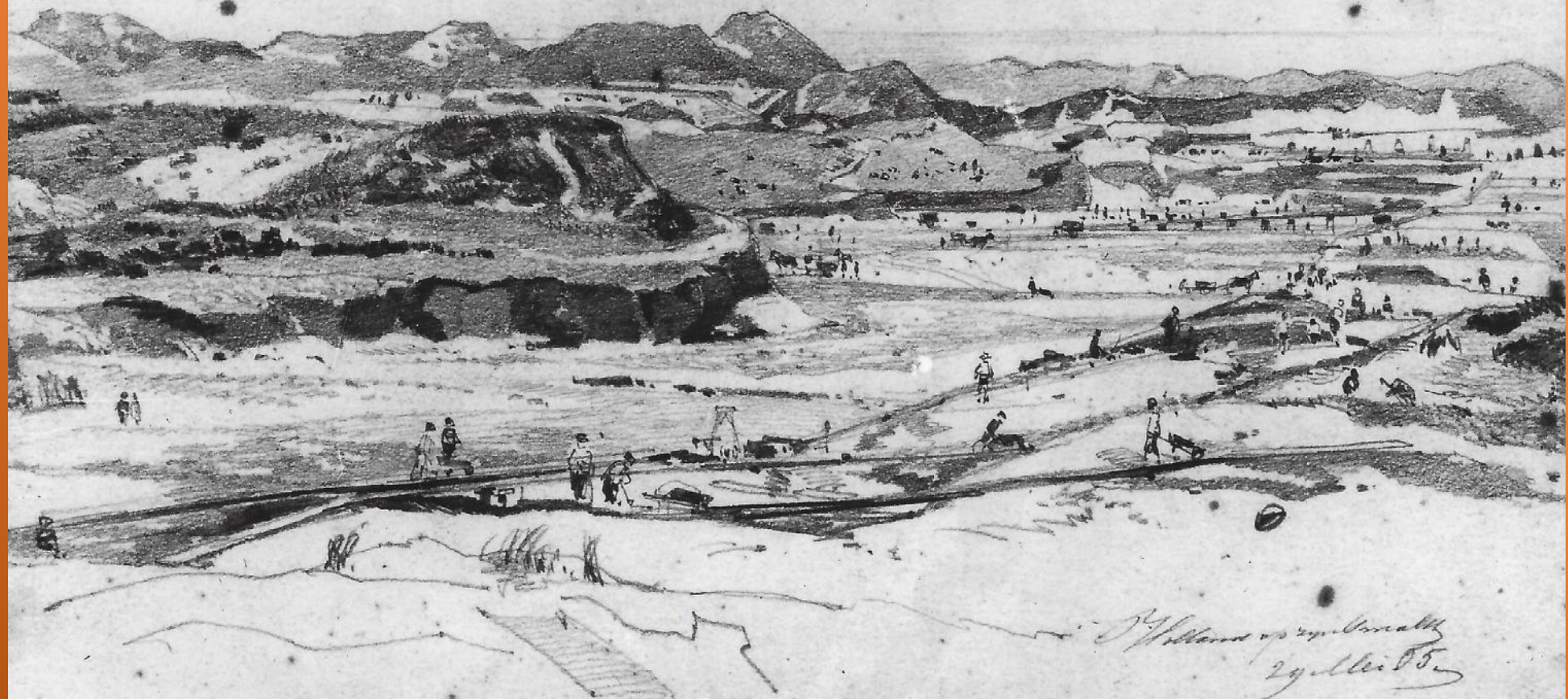
1. Het verminderen van de maatschappelijke ongelijkheid.
Tussen 1850 en 1900 blijft maatschappelijke ongelijkheid echter hetzelfde
2. Bij gelijkblijvende maatschappelijke ongelijkheid dan economische groei noodzakelijk.

Bij strategie 2 zijn de cruciale vragen:

- Welke economische groei is daarvoor noodzakelijke?
- Is die groei te realiseren met pré-industriële technologie?
- Hebben we industrialisatie nodig?



24



Williams up to the summit
29th Dec 1855







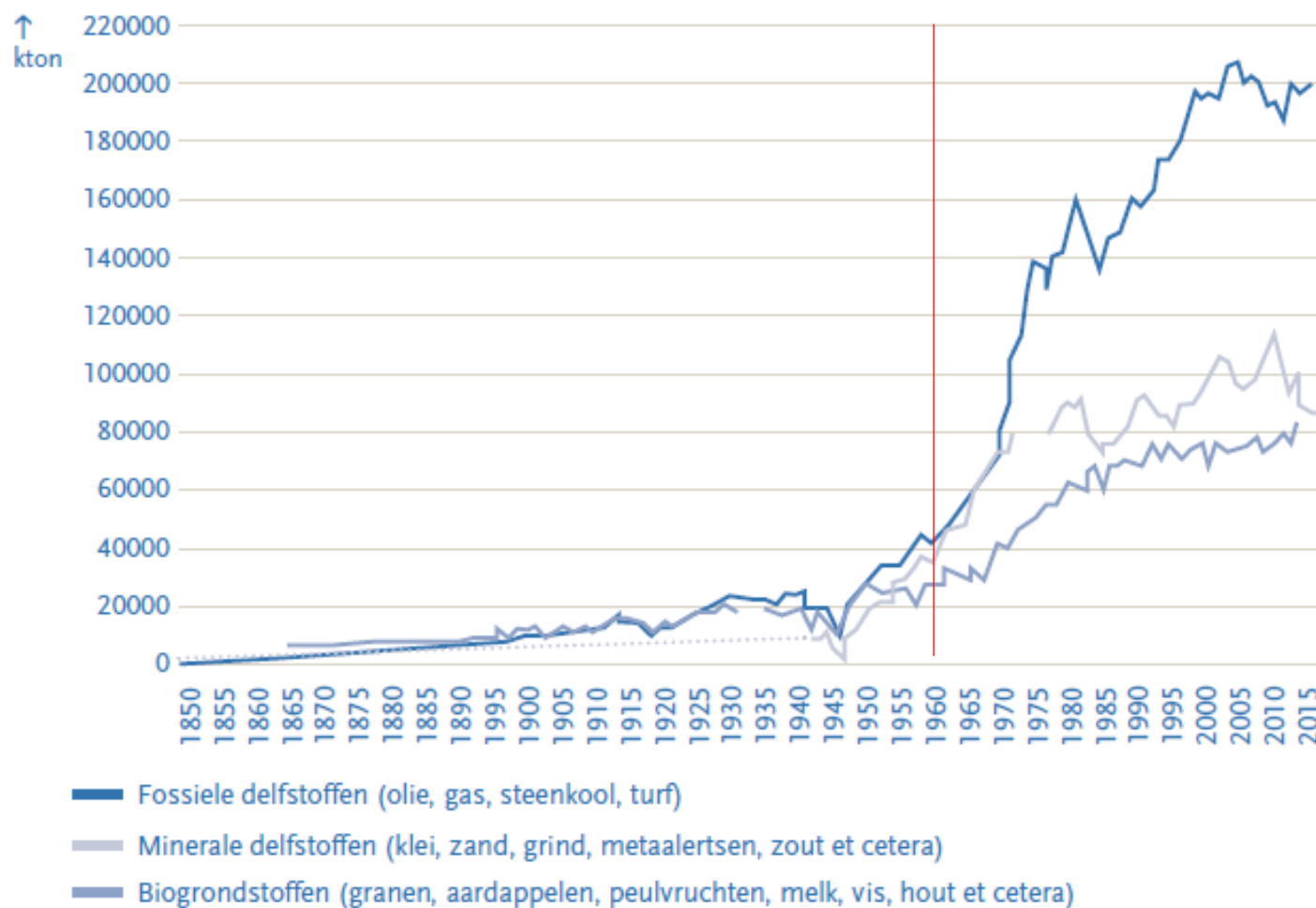


DE INDUSTRIËLE REVOLUTIE

NA 1850:

- Eerste, tweede, derde industriële revolutie
- Opkomst welvaartsstaat

Grafiek 24.2: Totale gebruik van biograndstoffen, minerale delfstoffen en fossiele delfstoffen in Nederland (in kiloton), 1850-2010

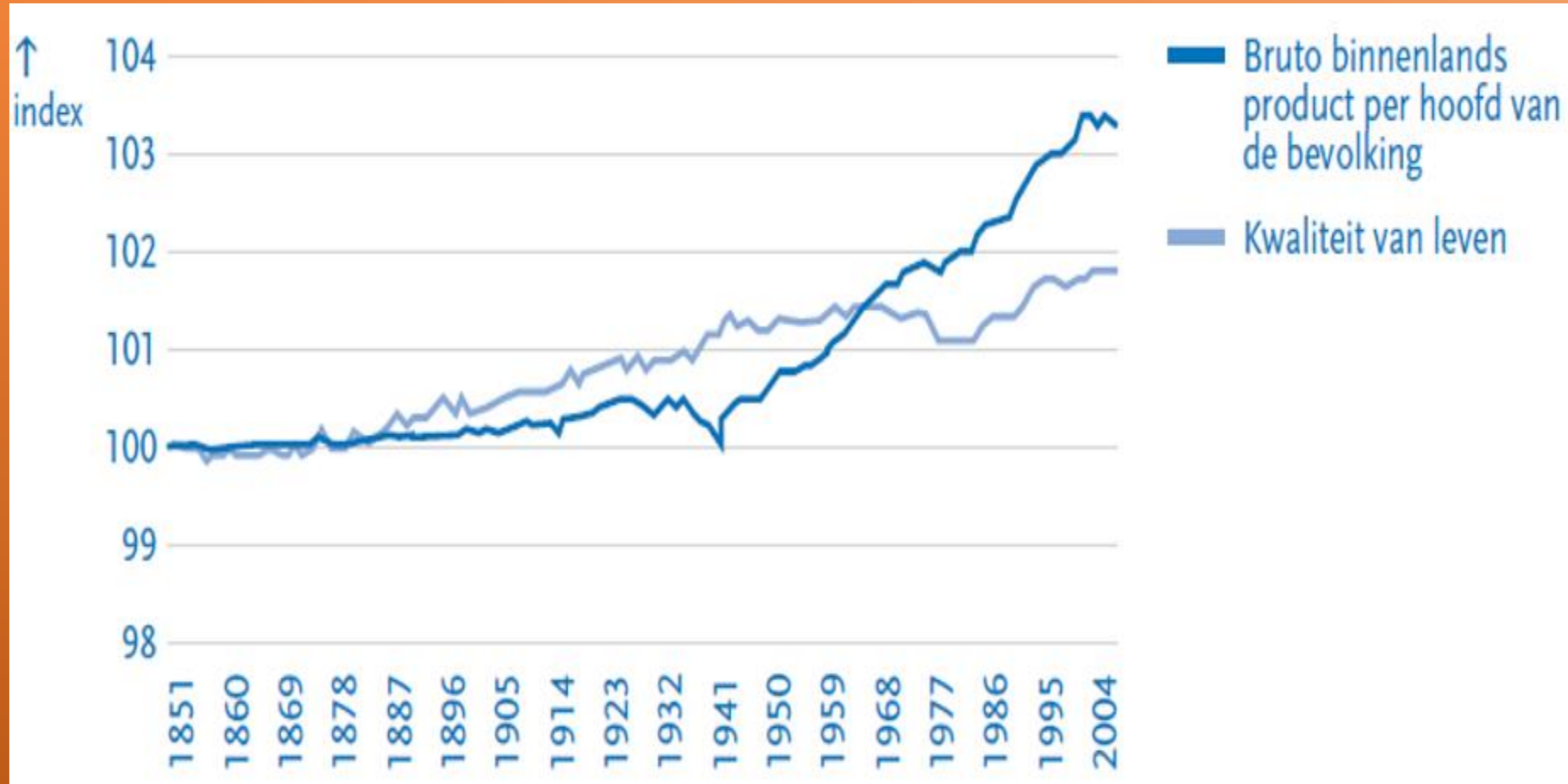


DE SOCIALE REVOLUTIE NA 1890:



- Opkomst socialisme
- Verzuiling
- Wetten voor arbeid, huisvesting, veiligheid, oude dag, bijstand, etc
- Opkomst verzorgingsstaat

Economische groei in relatie tot kwaliteit van leven





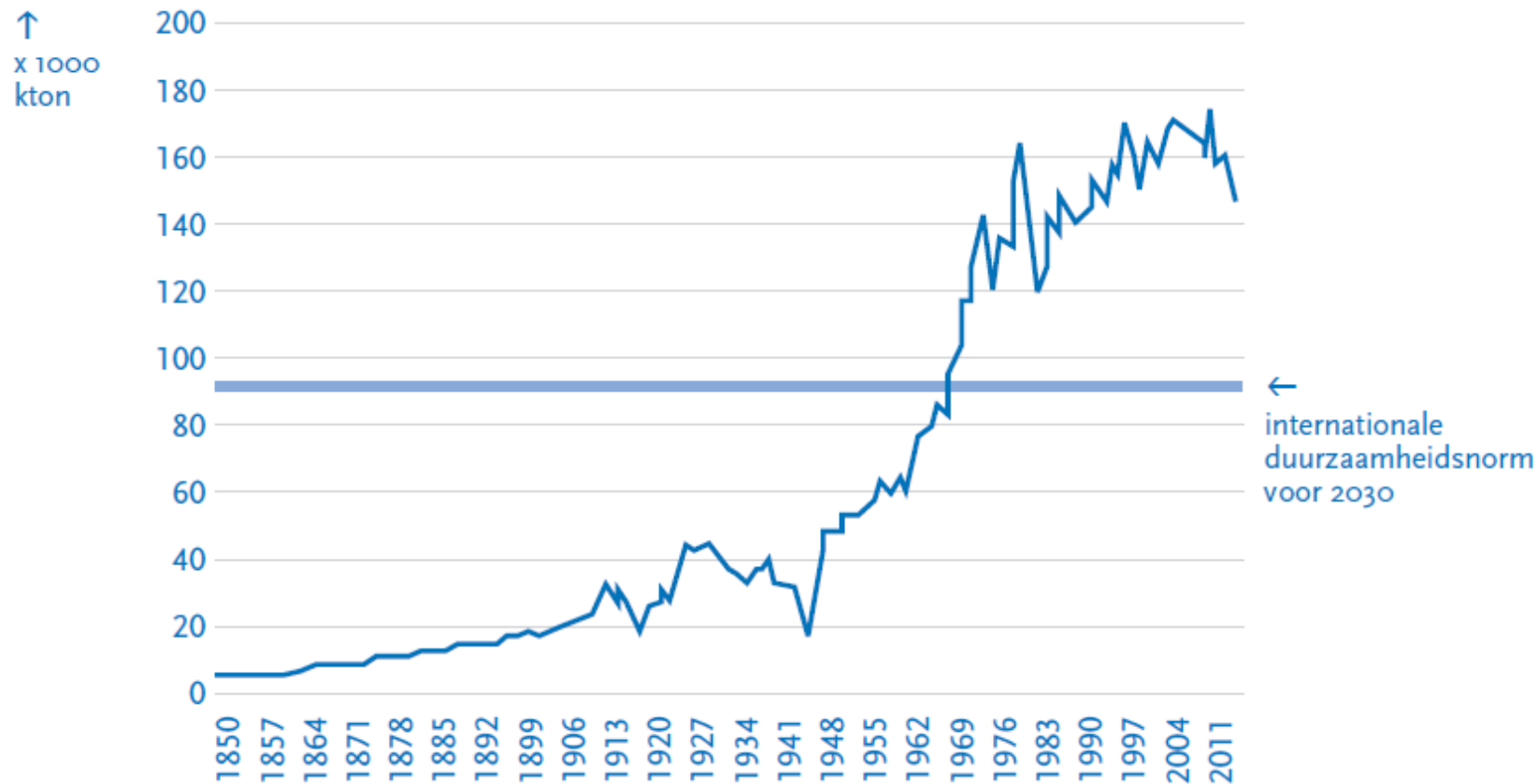




Rond 1960: balans tussen brede welvaart en duurzaamheid

- De historische opgave is vervuld: (extreme) armoede is uitgebannen
- Grootse prestatie
- Het leven is sober
- De druk op het natuurlijk kapitaal is beperkt

Grafiek 24.3: CO₂-emissies (in kiloton), 1850-2012, afgezet tegen de internationaal afgesproken duurzaamheidsnorm voor 2030



Bron: H. Hölsgens, *Energy transitions in the Netherlands: Sustainability challenges in a historical and comparative perspective* (Groningen 2016), figuur A.V.1, 231.

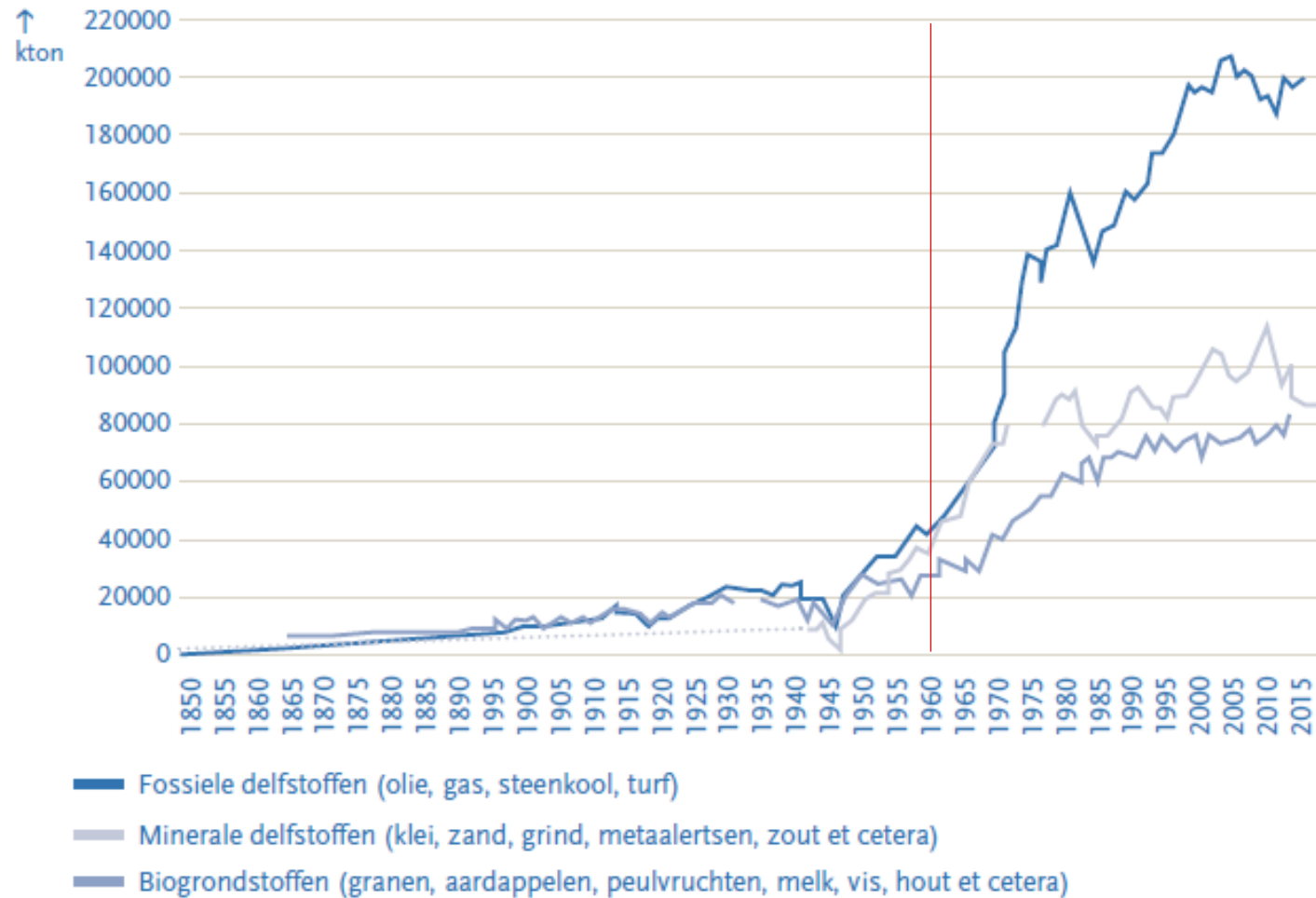
Rond 1960: balans tussen brede welvaart en duurzaamheid

- De historische opgave is vervuld: (extreme) armoede is uitgebannen
- Grootse prestatie
- Het leven is sober
- De druk op het natuurlijk kapitaal is beperkt

Na 1960: brede welvaart en duurzaamheid uit balans

- Historisch gezien: extreme welvaart
- Groeiende problemen rond het natuurlijk kapitaal
- Groeiende problemen rond de verzorgingsstaat

Grafiek 24.2: Totale gebruik van biograndstoffen, minerale delfstoffen en fossiele delfstoffen in Nederland (in kiloton), 1850-2010





DE VOLKSKRANT
VRIJDAG 23 AUGUSTUS 2019 11

Ten eerste

Amazonevuur verenigt Brazilië

Aanhoudende en massale bosbranden slaan een deuk in het imago van de Braziliaanse regering-Bolsonaro. Er wordt geroepen om het aftreden van de minister van Milieu. 'De Amazone is nationale trots.'

4 DE VOLKSKRANT
VRIJDAG 9 AUGUSTUS 2019

Ten eerste

ANALYSE KLIMAATRAPPORT IPCC

Behalve van het gas nu ook van het vlees af

De aarde warmt mede op door hoe we met voedsel omgaan. En de opwarming bedreigt de voedselvoorziening. Met duurzamere vormen van landbouw kunnen we de schade beperken, zegt het VN-klimaatpanel.

NIEUWS PAS

Natuur onvoldoende beschermd tegen overheid - Raad van State zet streep door stikstofbeleid

Stikstofuitspraak zadelt woningbouw met extra probleem op

COMMENTAAR UITZETTING JEZIDI'S

Het Nederlandse asielbeleid mag zijn menselijke gezicht niet verliezen

ANALYSE MISSTANDEN VMBO

Niet op elk vmbo is het een puinhoop, maar de sector worstelt wel met klassen vol zorgleerlingen

NIEUWS ARMOEDE IN NEDERLAND

De economie floreert en toch lopen meer Nederlanders kans op langdurige armoede

NIEUWS KWETSBARE OUDEREN

Zorg voor kwetsbaarste ouderen loopt vast

ALYSE FINANCIËLE PROBLEMEN JEUGDZORG

Jeugdzorgsector dreigt vast te lopen in een bureaucratisch moeras

Monitor

Brede Welvaart

& Sustainable Development Goals

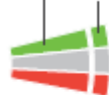
2019



Legenda

Langjarige trend (8 jaar)

Mixratio (laatste jaar)

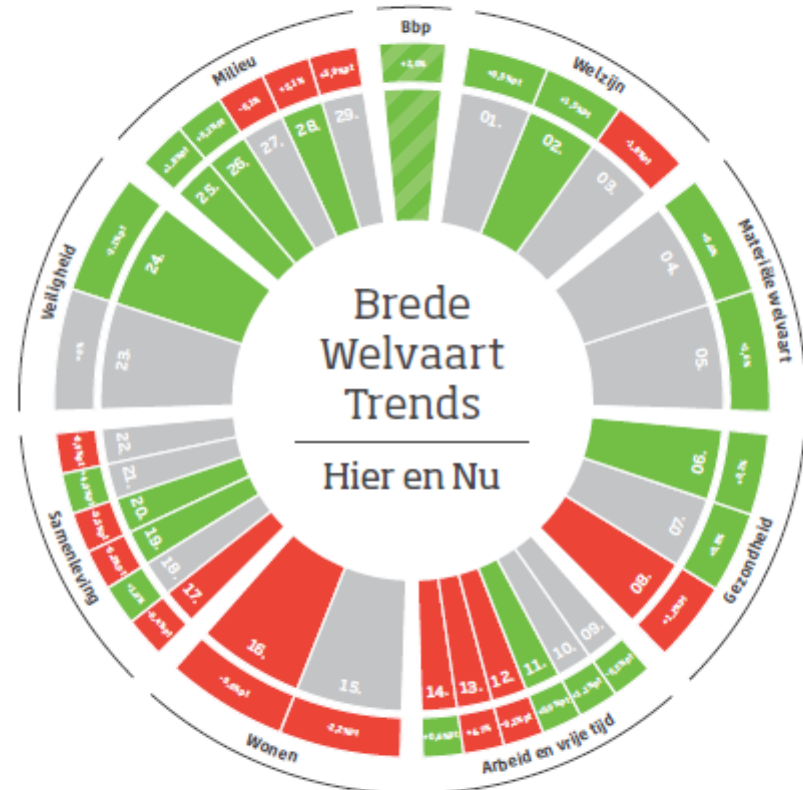


Stijging Brede Welvaart

Geen verandering

Daling Brede Welvaart

- | | | |
|--|--|--|
| 01. Toevredenheid met het leven | 11. Hoogopgeleide bevolking | 21. Ontwikkeling normen en waarden |
| 02. Persoonlijke welzijnsindex | 12. Toevredenheid met vrije tijd | 22. Vrijwilligerswerk |
| 03. Ervaren regio over het eigen leven | 13. Tijdverlies door files en vertragting | 23. Vaak onveilig voelen in de buurt |
| 04. Mediaan besteedbaar inkomen | 14. Toevredenheid met werk (werknemers) | 24. Slachtofferschap van misdada |
| 05. Individuele consumptie | 15. Kwaliteit van woningen | 25. Beheerde natuur in NNN |
| 06. Gezonde levensverwachting mannen | 16. Toevredenheid met woning | 26. Kwaliteit van zwemwater binnenwateren |
| 07. Gezonde levensverwachting vrouwen | 17. Contact met familie, vrienden of buren | 27. Living Planet Index |
| 08. Overgewicht | 18. Inspraak en verantwoordingsplicht | 28. Stedelijke blootstelling aan fijnstof (PM _{2.5}) |
| 09. Langdurige werkloosheid | 19. Vertrouwen in instituties | 29. Milieuproblemen |
| 10. Nettoarbeidsparticipatie | 20. Vertrouwen in mensen | |



Positie In EU

De balken geven de positie aan van Nederland in de Europese Unie per indicator.

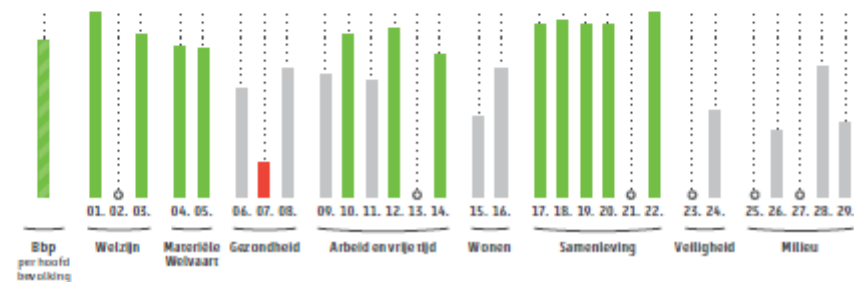
Legenda

● Boven in EU-ranglijst

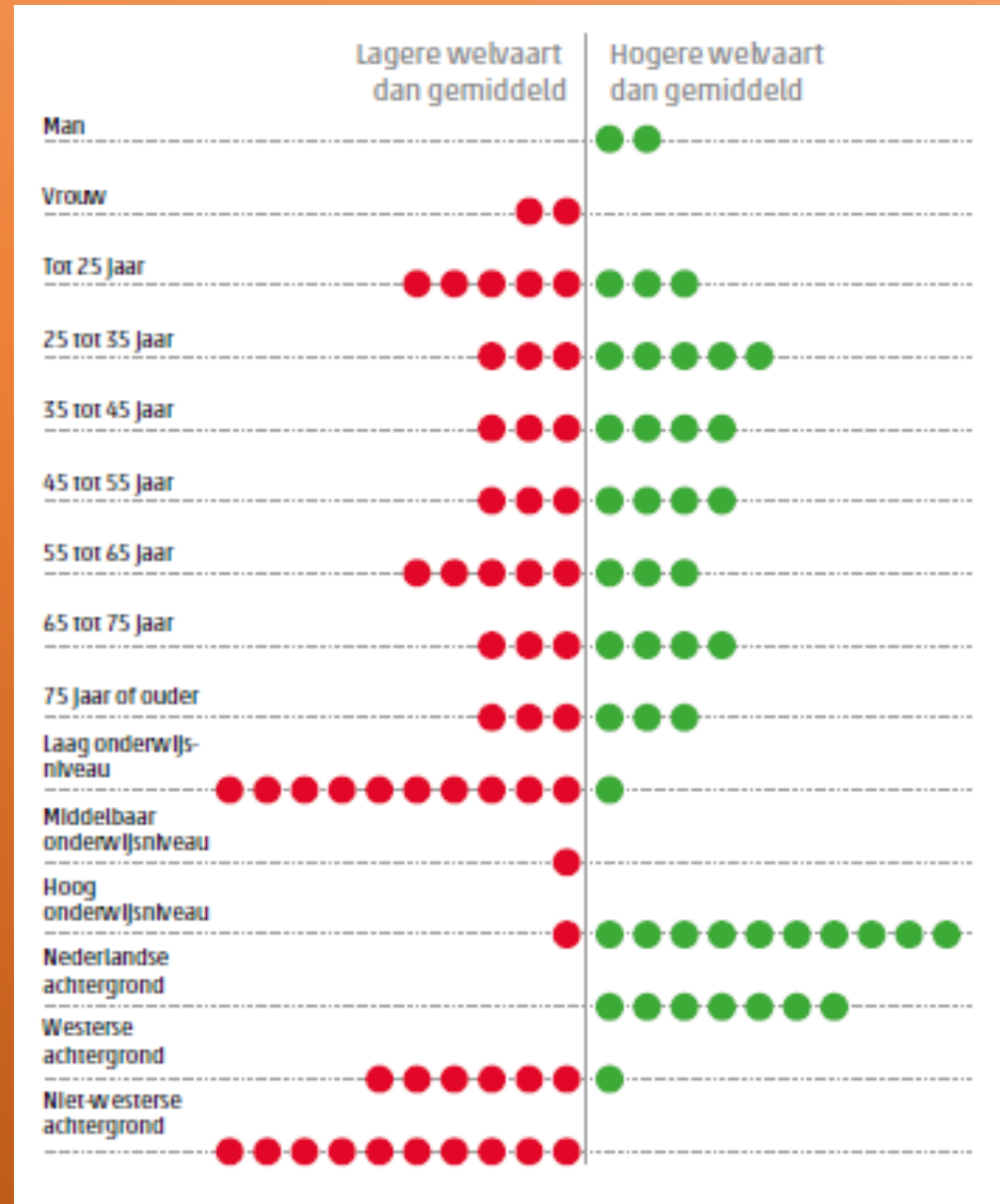
● Middelpositie

● Onder in EU-ranglijst

○ Geen data



Verdeling brede welvaart: significant hogere ('groen') of lagere ('rood') brede welvaart (naar thema) dan het nationaal gemiddelde



Conclusie lange termijn analyse

- De welvaartsparadox (overvloed en onbehagen) kenmerkend voor een samenleving in transitie
- Centraal thema voor komende decennia (1): circulaire economie (gesloten kringlopen van grondstoffen en materialen)
- Centraal thema voor komende decennia (2): inclusieve samenleving (ongelijkheid en uitsluiting)
- Transitie (1): niet zeuren over geld. Nederland is welvarend en rijk genoeg
- Transitie (2): een transitie is lange termijn arbeid, veel debat én hard werken



Het Boek

De resultaten van het onderzoeksproject zijn neergelegd in het boek *De kwetsbare welvaart van Nederland, 1850-2050. Naar een circulaire economie.*

Pauze



Na de pauze zien we u graag terug voor:

- **11:30-12:00** **Tevredenheidsmetingen, Debbie Coster, Strategisch klantadviseur Tevreden.nl**
- **12:00-12:30** **De ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle**

Tevreden.nl



20 jaar ervaring



Experts in tevredenheidsonderzoek



Actief in 15+ branches



10+ miljoen onderzoeken



Tevreden.nl

Waarom?

Certificering



Doorlopend



Intern verbeteren



Online vindbaarheid



Koppelingen



Sociale domein



Clënten

Tevredenheidsmetingen
Effectmetingen



Medewerkers

Onderzoek 15 verschillende thema's:

Cultuur
Werksfeer en samenwerking
Persoonlijke ontwikkeling
Bevlogenheid
Communicatie
Duurzame inzetbaarheid



Vrijwilligers

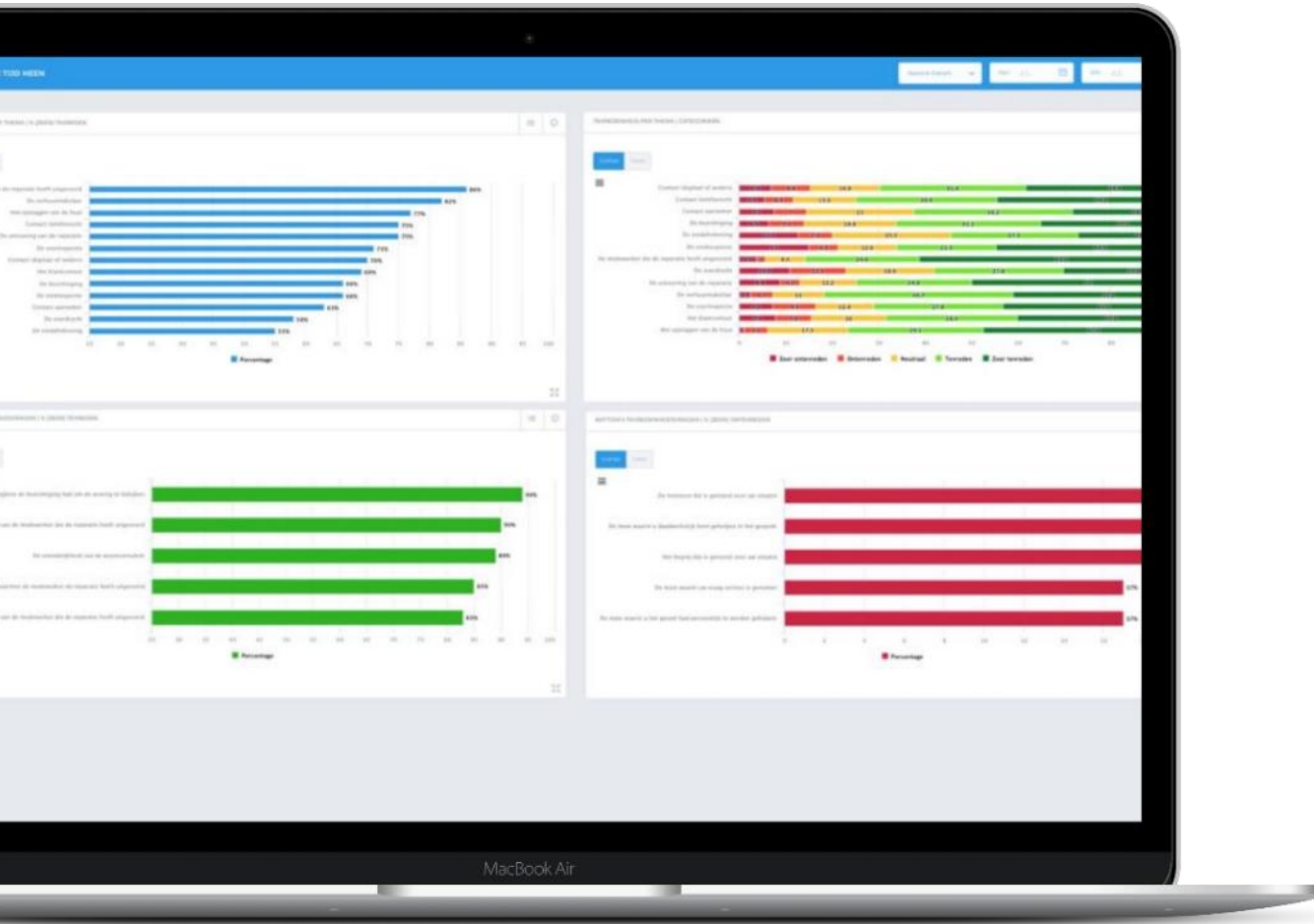
Vele verschillende onderzoeken



Ketenpartners

Ketensamenwerking leidt tot betere resultaten, lagere kosten en meer tevreden klanten.

Dashboard



Real-time resultaten dashboard



Informatie per proces, team, medewerker



Uitnodigingen in huisstijl



Vragenlijsten zijn responsive

Koppeling Central Station



API Koppeling



Centraal systeem



**Juiste
vragenlijst / moment /
persoon**



Bespaar tijd

Klantproces



<https://welzijn.tevreden.nl/portal/login>

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- ✓ 12:00-12:30 De ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

CENTRAL STATION

KLANTGEDREVEN ONTWIKKELING

Snel, intuïtief en toekomstgeraad



Inhoud

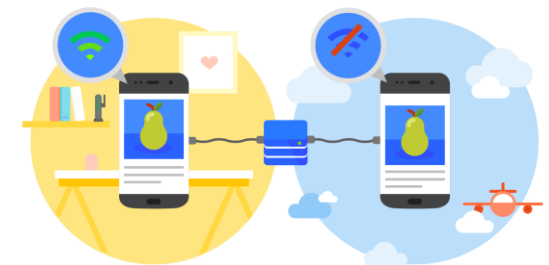
- Investeren in productinnovatie
- Continuïteit & kwaliteit
- De applicatie
- Proof of Concept

Investeren in productinnovatie

- Uitbreiding ontwikkelteam
- UX Designer
- Gebruikersdagen organiseren
- Klanten en externe partijen betrekken bij doorontwikkeling
- Central Station vernieuwen met technologische en functionele innovaties
- Certificeren NEN 7510 en ISO 27001

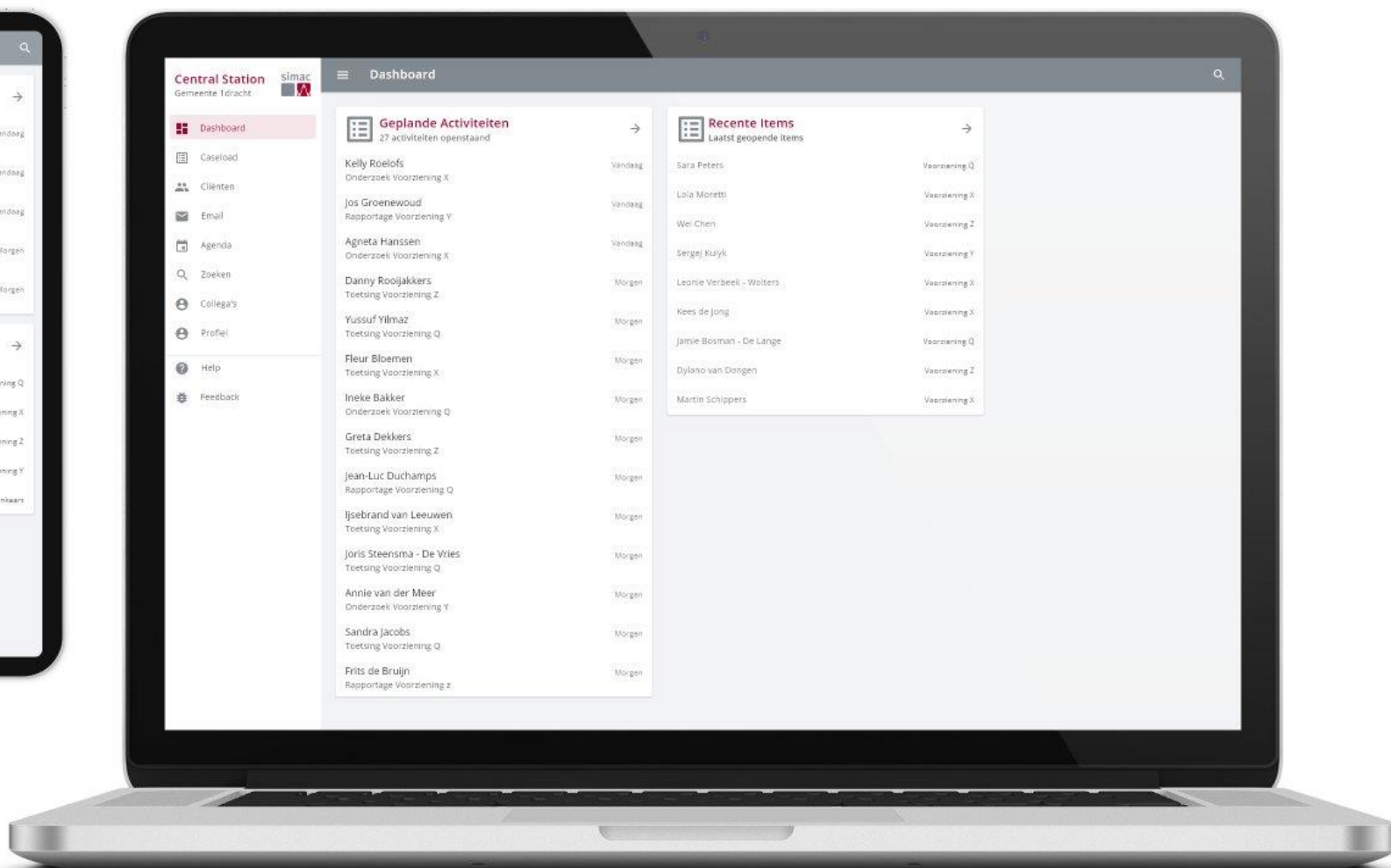
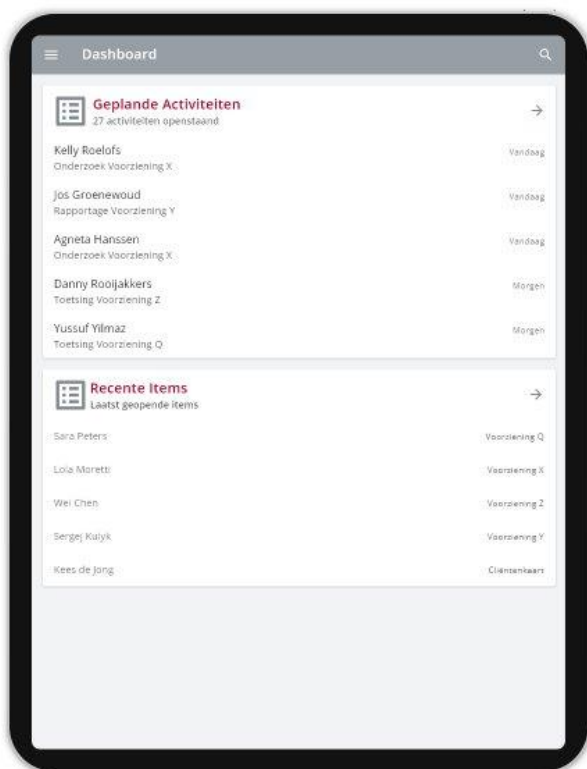
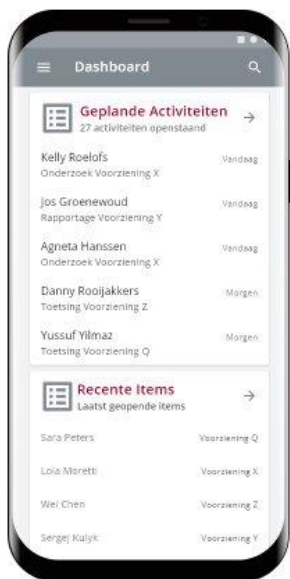
Continuïteit & kwaliteit

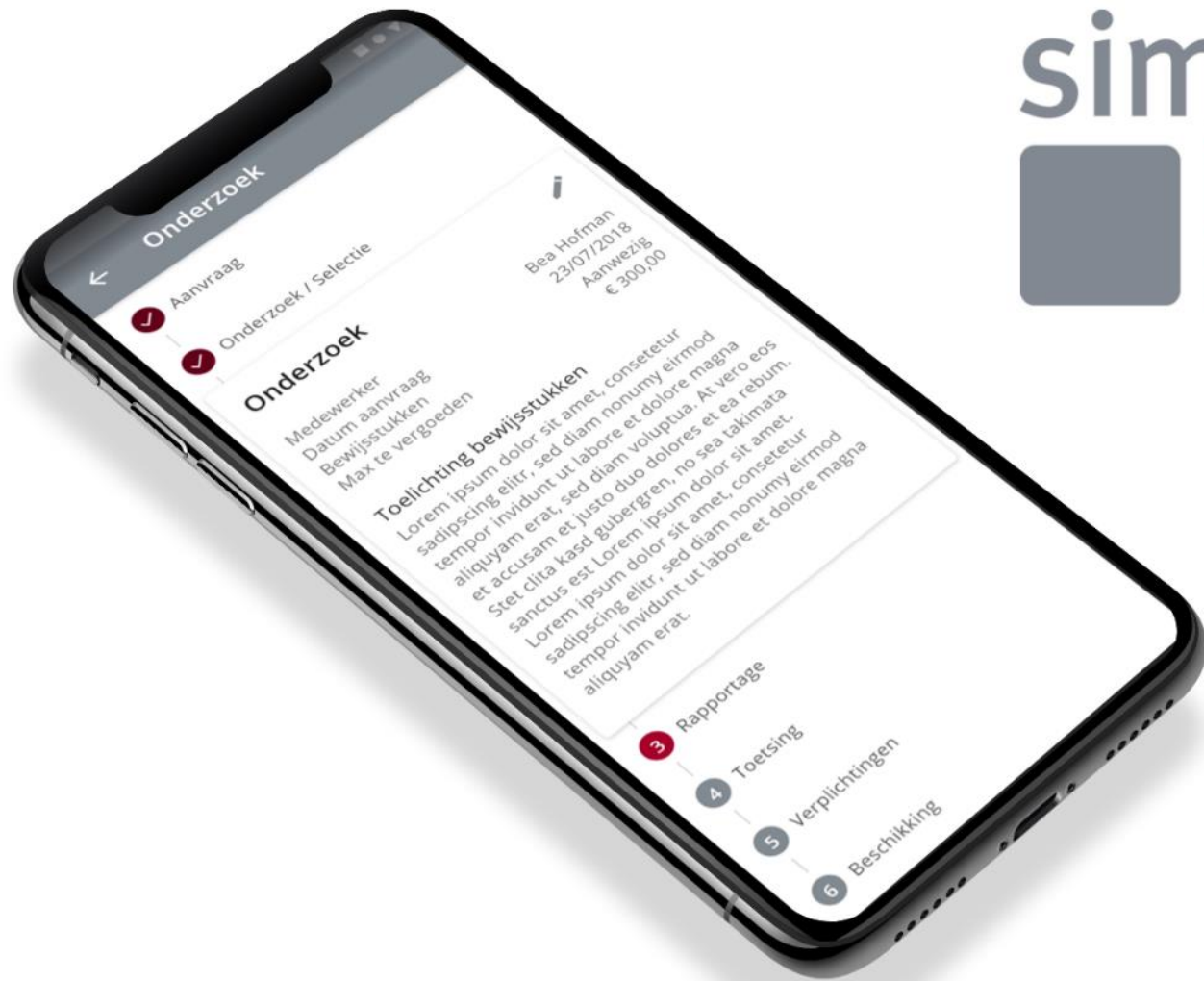
- Gebruik van 1 van de top Programmeertalen
 - Javascript
- Mobile First strategie
 - Grootste deel van het internetverkeer is afkomstig van een mobiel apparaat
 - Toepassen responsive & adaptive design
 - Een website die zich gedraagt als app
- Progressive Web App (PWA) is gebouwd met web technologie die zich gedraagt als een app
 - Laadt onmiddellijk en toont nooit de offline pagina, zelfs onder slechte netwerkcondities
 - Reageert snel op gebruikersinteracties met animaties
 - Voelt als een natuurlijke app op het apparaat



De applicatie

- Werkt met beperkte internetverbinding
- Werkt op alle moderne platformen
- Is via moderne Browsers te installeren
- Heeft een dashboard waarop te zien is wat je gaat en doen en hebt gedaan
- Taak gedreven intelligentie aan de software toegevoegd
- Een gebruiksvriendelijke interface
- Naast de huidige applicatie
- Maakt gefaseerde overgang mogelijk
- Archiveert uitgaande berichten automatisch
- Voldoet aan Veiligheidsrichtlijnen voor security zoals OAuth2 en OpenID
- Is ontwikkeld m.b.v. OWASP best practice
- Snel, intuïtief en toekomst gereed





simac



Lunch

Na de lunch zien we u graag terug voor:

- **13:15-13:45** De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- **13:45-14:00** Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- **14:00-15:00** Korte rondleiding, borrel, versnapering en Simac presentje

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De nieuwe ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- ✓ 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

Meridion Information Security

Wie zijn wij?

○ Gerben den Dunnen

- *Founder & CEO*



- Wie zijn wij?
- Effect van de AVG
- Klacht(afhandeling) AP
- Voorbeeldklachten
- Datalekken
- Verwerken van data
- ISMS ISO 27001
- AVG Check

De ontwikkelingen rondom AVG

Effect van de AVG tot nu toe

- Versterking & uitbreiding van privacy-rechten
- Meer verantwoordelijkheden voor organisaties
- Stevige bevoegdheden voor toezichthouders (boete)
- ISO 27701 Privacy norm (aug. 2019)

De ontwikkelingen rondom AVG

Door AP ontvangen klachten

Privacy klachten

16.000 (88 per dag)  59%

10.000 klachten afgerond door de AP

68 onderzoeken door de AP (2018: 20)

Datalekken

11.906 (65 per dag)  14%

Meeste datalekken gemeld in de zorg

De ontwikkelingen rondom AVG

Prioriteit van de AP

Eerste selectie

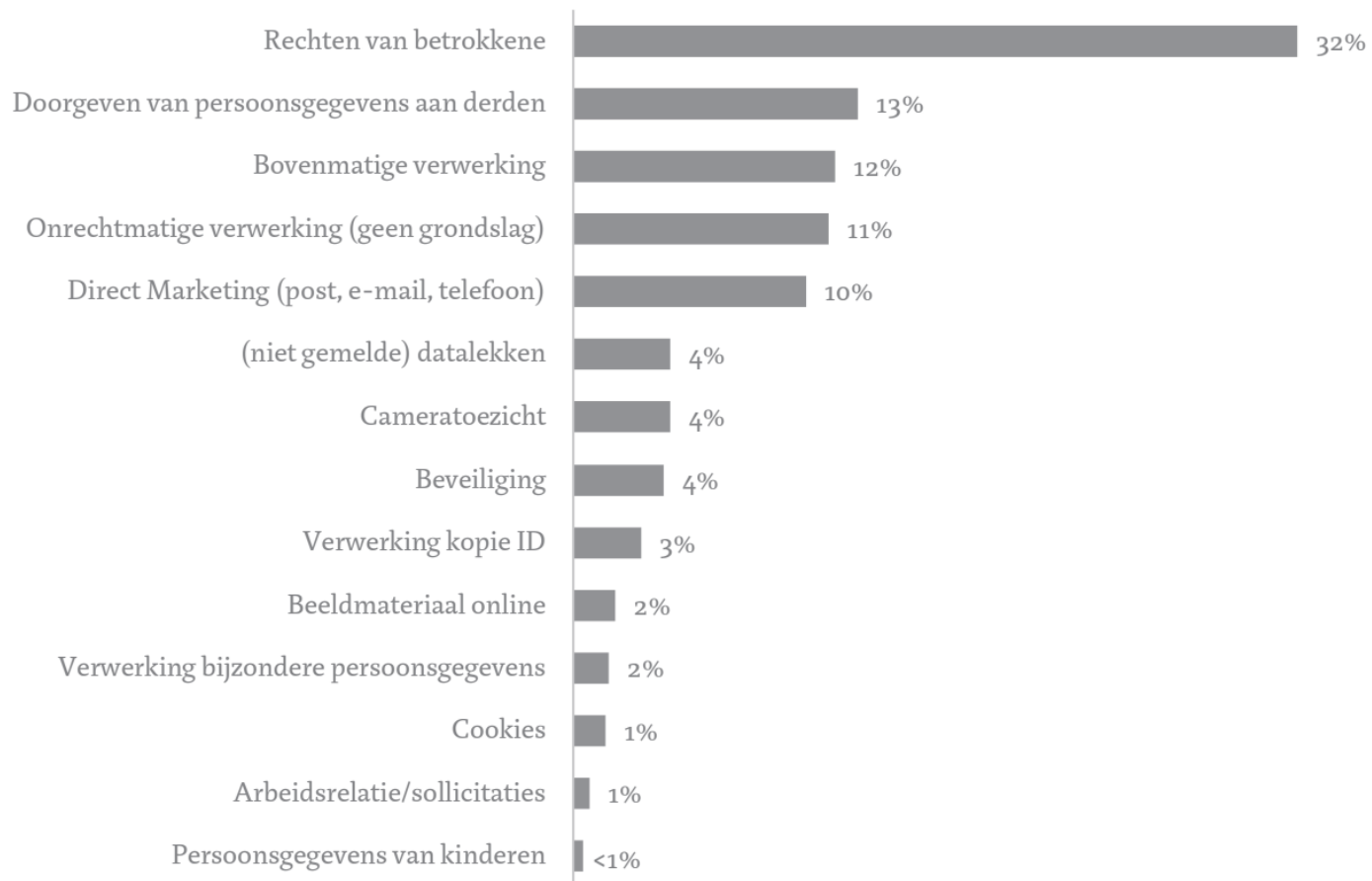
- Inhoud van de klacht
- Verwerking van persoonsgegevens
- Overtreding van de AVG

Vervolgens

- Mate waarin de betrokkene wordt
- Breder maatschappelijke betekenis
- Kunnen ze doeltreffend en doelmatig optreden

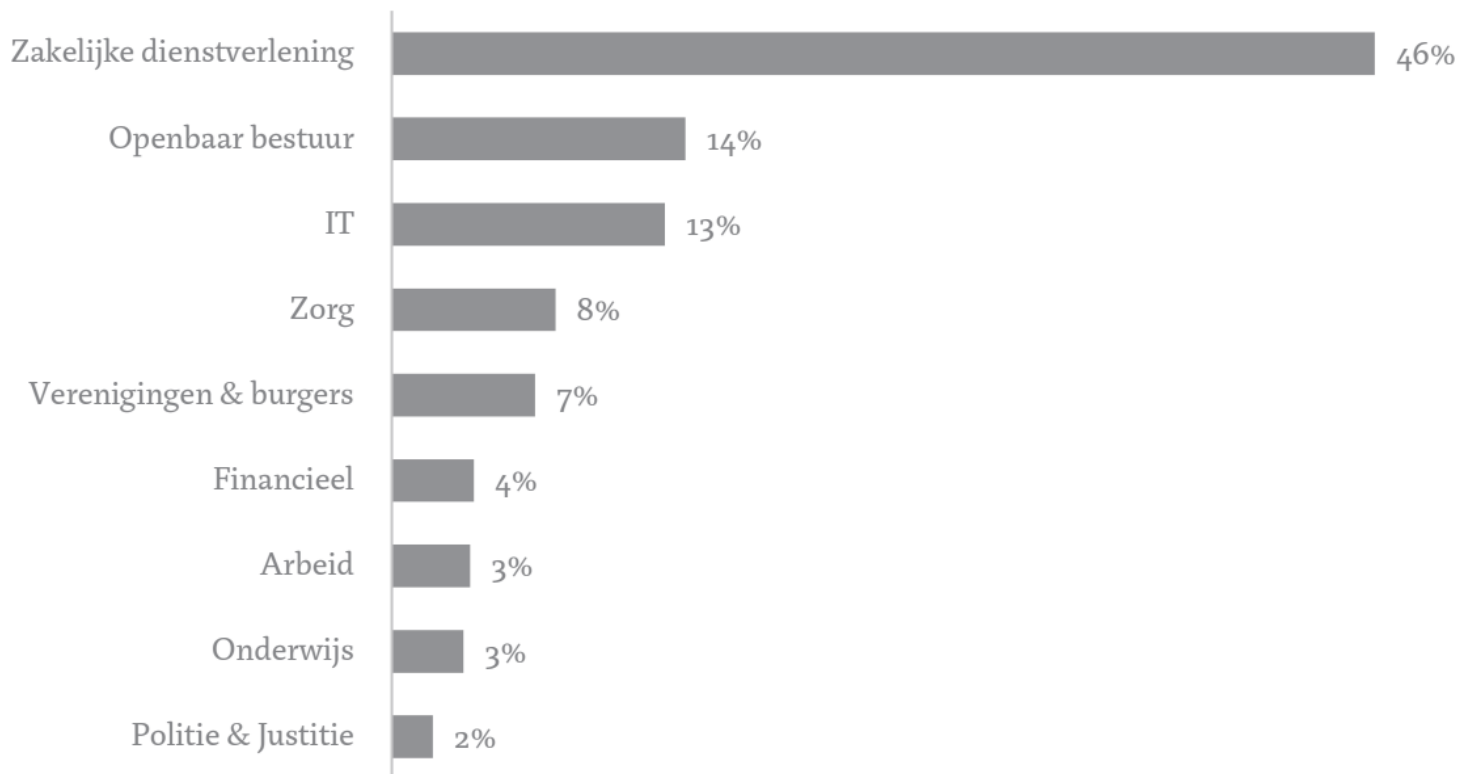
De ontwikkelingen rondom AVG

Verdeling van klachten per onderwerp



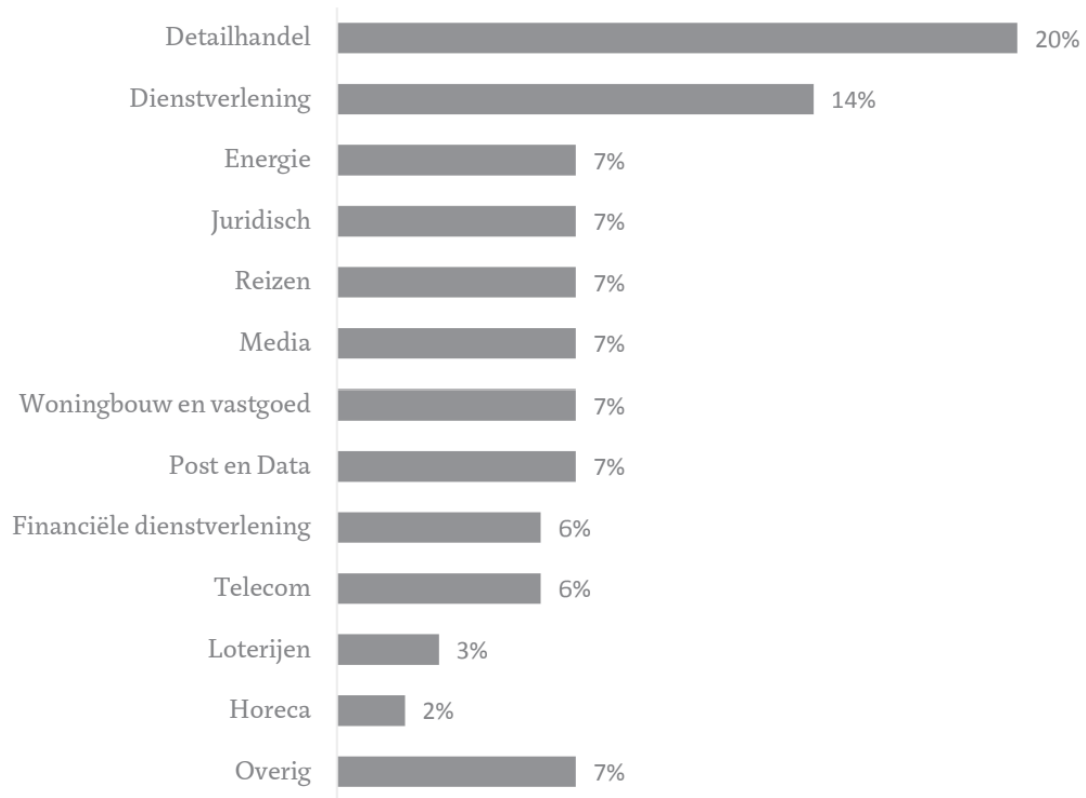
De ontwikkelingen rondom AVG

Verdeling van klachten per sector



De ontwikkelingen rondom AVG

Verdeling van klachten per branche



De ontwikkelingen rondom AVG

Voorbeeldklacht 1

Een **bank** maakt in een **nieuw privacy statement** bekend dat **klanten persoonlijke aanbiedingen** kunnen verwachten **gebaseerd op hun betaalgegevens**.

De AP ontvangt daarover vervolgens veel vragen en klachten.

De vragen en klachten zijn voor de AP aanleiding om alle banken op te roepen hun (voorgenomen) beleid – om persoonsgegevens van klanten (verder) te verwerken voor reclamedoeleinden – te heroverwegen. Dat heeft de AP gedaan door een waarschuwingsbrief te sturen aan de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

Banken mogen hun klanten niet zomaar gepersonaliseerde aanbiedingen sturen op basis van hun betaalgegevens.

De ontwikkelingen rondom AVG

Voorbeeldklacht 2

“Ik wilde mij inschrijven bij een organisatie in de vastgoedsector, omdat ik op zoek was naar een nieuwe huurwoning. Bij de inschrijving werd om een inkomensverklaring van de Belastingdienst gevraagd. Mag dat wel?”

In de privacywet is vastgelegd dat een organisatie niet meer persoonsgegevens mag verzamelen dan noodzakelijk.

Omdat hier mogelijk sprake is van een overtreding, is de AP een onderzoek gestart.

De ontwikkelingen rondom AVG

Datalek

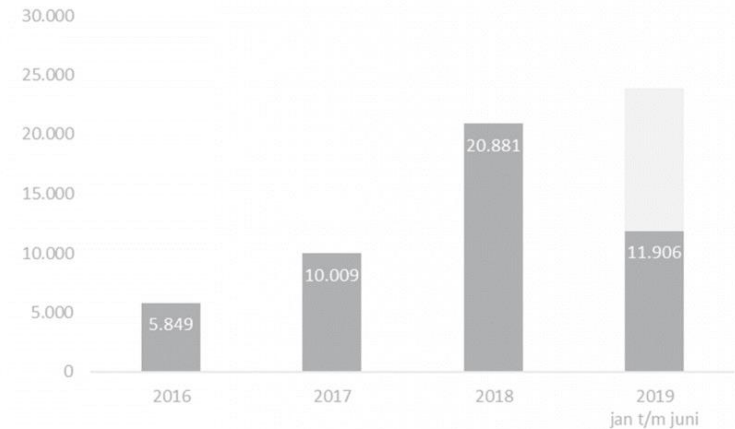
AVG term: 'inbreuk in verband met persoonsgegevens'

Datalek:

Beveiligingsinbreuk die **per ongeluk** of **op onrechtmatige wijze** leidt tot *de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.*

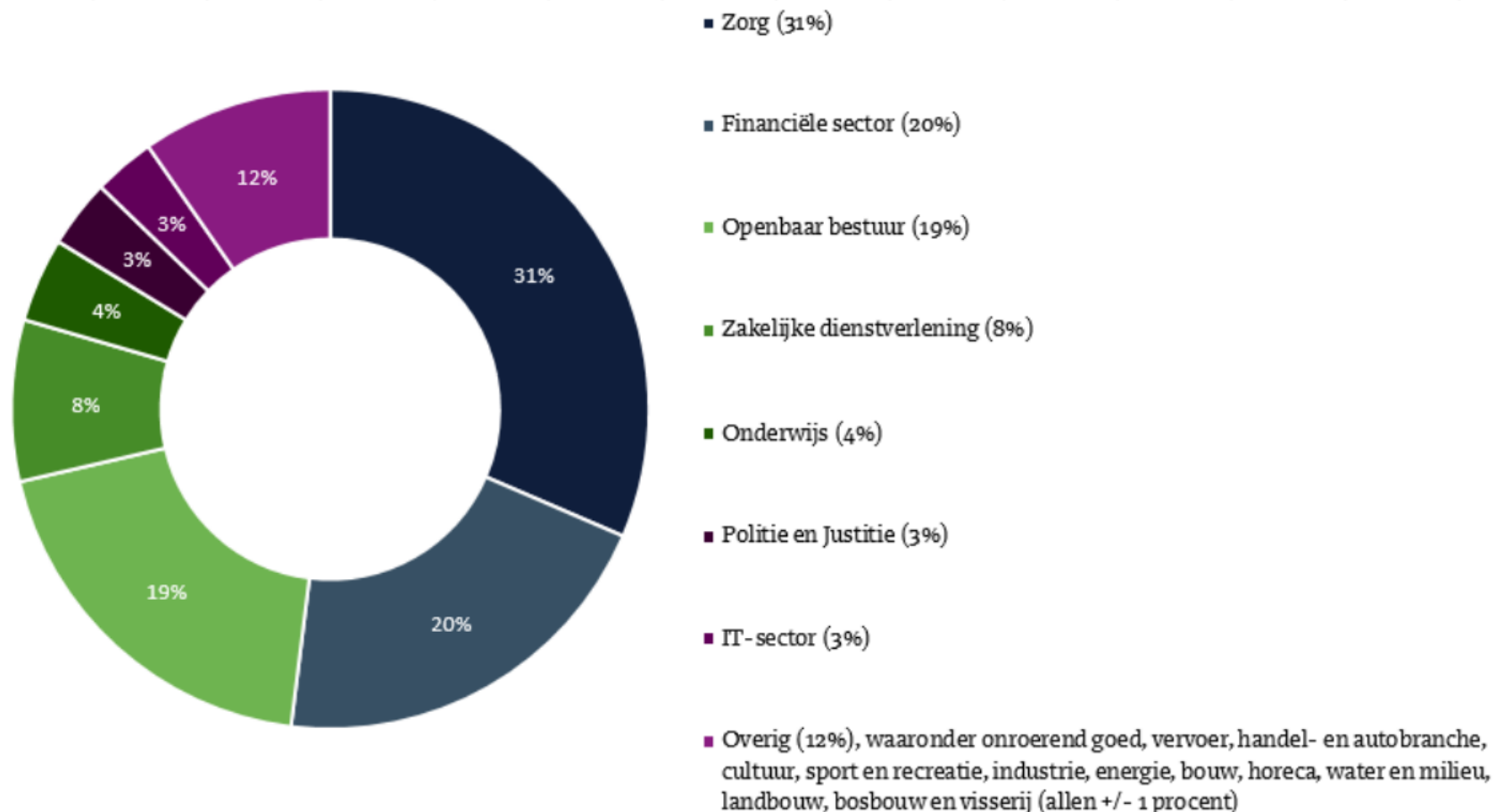
Meldingsplicht:

Binnen 72 uur nadat **er kennis van is genomen** (art. 33 EU-AVG).



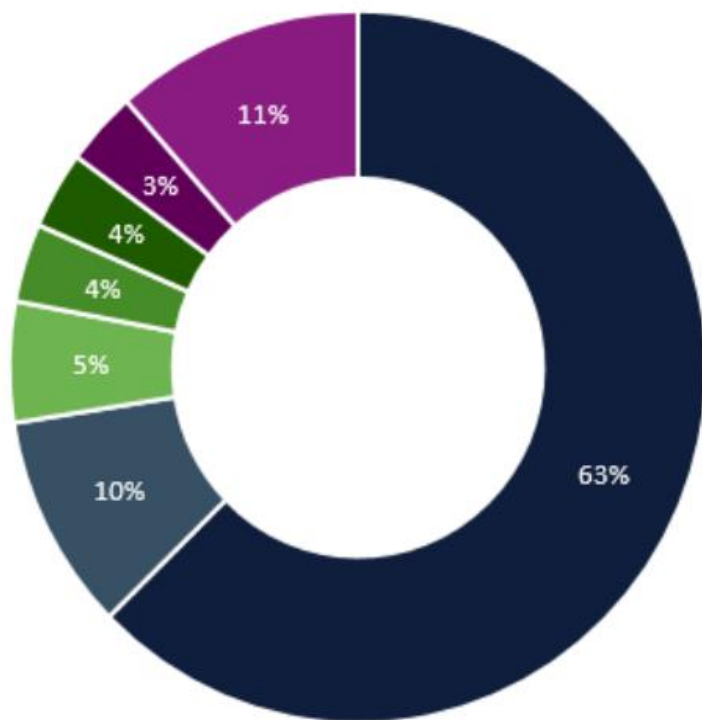
De ontwikkelingen rondom AVG

Meldingen datalek per sector



De ontwikkelingen rondom AVG

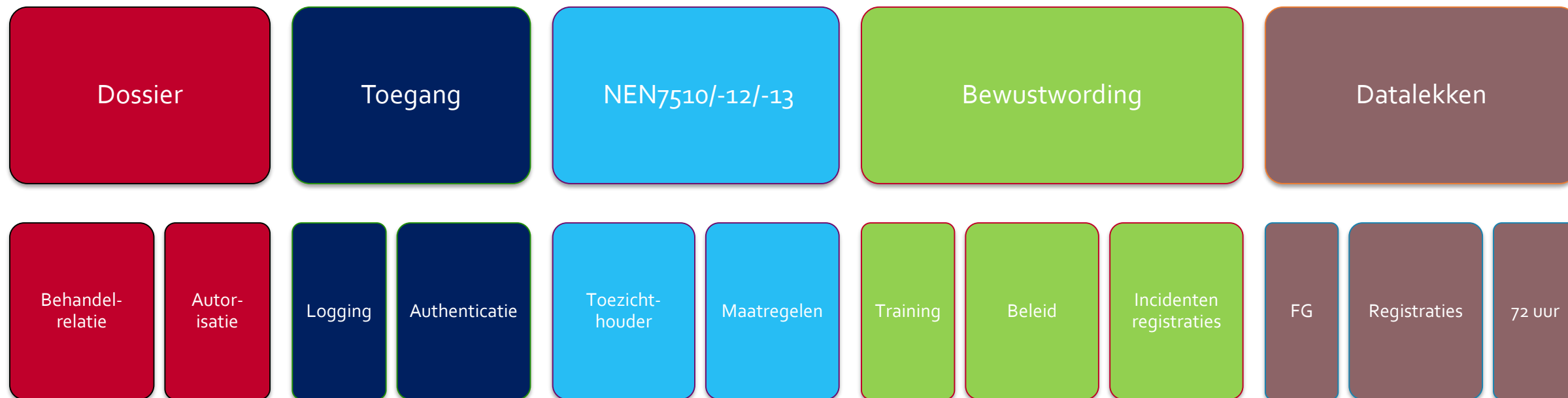
Type datalekken



- Persoonsgegevens verstuurd of afgegeven aan verkeerde ontvanger (63%)
- Brief of postpakket kwijtgeraakt of geopend retour ontvangen (10%)
- Apparaat, gegevensdrager (bijv. USB-stick) en/of papier kwijtgeraakt of gestolen (5%)
- Persoonsgegevens per ongeluk gepubliceerd (4%)
- Hacking, malware (bijv. ransomware) en/of phishing (4%)
- Persoonsgegevens van verkeerde klant getoond in klantportaal (3%)
- Overig (11%)

De ontwikkelingen rondom AVG

Haga-rapport in hoofdlijnen



Meer weten over het onderzoek bij het HagaZiekenhuis? Kijk op meridion.nl/nieuws

De ontwikkelingen rondom AVG

Haga-rapport in hoofdlijnen



De ontwikkelingen rondom AVG

Verwerken van data

Op basis hiervan mag je persoonsgegevens verzamelen / verwerken.



Toestemming
van de gebruiker



Vitale belangen



Wettelijke
verplichting



Overeenkomst



Algemeen belang



Gerechtvaardigd
belang

De ontwikkelingen rondom AVG

Verwerken van data

Rechten waar u niet omheen kunt... tenzij



Recht om
in te zien



Recht om
te wijzigen



Recht om vergeten
te worden



Recht om gegevens
over te dragen



Recht op
informatie

De ontwikkelingen rondom AVG

Maatregel 1

Dit kun je doen.



Functionaris gegevens-
bescherming



Privacy by design



Impact assessment

De ontwikkelingen rondom AVG

Maatregel 2

Dit moet je doen.

Onderdeel	Techniek	Artikel
Anonimiseren	Anonimiseren en aggregeren (bijv. differential privacy)	4 lid 5
Dataminimalisatie	Alleen strikt noodzakelijke gegevens verzamelen of overbodig direct verwijderen, (web) invulformulieren aanpassen.	5 lid sub c
Pseudonimiseren	Ontdoen van direct identificerende kenmerken, hashing, polymorfe pseudo-id.	4 lid 5
Encryptie	Bijvoorbeeld een public key encryptie, disk encryptie.	6 lid 4 sub e, 32 lid 1 sub a
Access control	Digitale gegevenskuis, fysieke toegangscontrole, logische toegangscontrole, authenticatie en autorisatie.	32 lid 1, 5 lid 1 sub f
Data protection by default	Privacy-vriendelijke settings als uitgangspunt, transparante user-interface, permission management	25 lid 2
Verwijderen / bewaartermijnen	Automatisch vernietigen, 'flaggen' data na verstrijken bewaartermijn, sticky policies, data fading.	5 lid 1 sub e
Faciliteren rechten van betrokkenen	Privacy dashboard, communicatie / support	12 t/m 22



Register met alle verwerkingen



Gegevens-
beschermingsbeleid



(Digitale)
beveiliging

AVG onderhoud	Plan		Do		Check		Act
Management	Borging & doel Bevoegdheden, rollen en doelstellingen		Communicatie uitdragen Datalek communicatieplan		Check beleid & proces Privacy verklaring Datalekprocedure test		Directiebeoordeling Middelen & Budget
	Privacy Officer (FG)	Planningsmethodiek AVG-jaarplanning	Plannen AVG-compliant	Rechten v. betrokkenen Verzoeken (laten) verwerken	Borging Afhandeling veiligheidsincidenten	Scope FG Wijzigingen van invloed op AVG	AVG-audit Datalekprocedure & DPIA & awareness
Inkoop	Methode Workload & Maatregelen		Overzicht verwerkingen Actueel houden	Verwerkersovereenkomst Vastlegging overeenkomsten en opvolgen	Stakeholder & lev. analyse Verwerkende leveranciers Verwerkersovereenkomst	Registraties Verwerkersregister Verwerkersverantw. register	Leveranciersbeoordeling Privacy-eisen leveranciers
HRM	Awareness plannen Bv. communicatieplan Opleidingen		Trainingen en instructies Awareness		Awareness & opleiding Registraties	Evaluatie Awareness Organisatie	Opleidingseisen Awareness
ICT	Verwerkingsregister Verwerkende systemen.		Privacy by design/default Verwerkende systemen		Verwerkende systemen (AVG)-Compliant	Risicoanalyse & DPIA Verwerkende systemen	Maatregelen / Risico's Technische maatregelen
Servicedesk	Incidenten en aanvragen Capaciteit		Beoordeling incidenten Registreren en verwerken		Evaluatie Evalueren en rapporteren		Lessons learned Verbeteren
Gehele organisatie			Melden incidenten Datalekken	Awareness Deelname	Risicoanalyse & DPIA Primaire processen	Privacy by design Processen	Lessons learned Implementeren 2020

De ontwikkelingen rondom AVG

AVG-check

- Heeft u zicht op alle **verwerkingen**?
- Heeft u nog steeds een **grondslag**?
- Zijn uw (**nieuwe**) **medewerkers** privacybewust?
- Kunnen mensen hun **privacy-rechten** uitoefenen?
- Is uw **overzicht** met verwerkingen nog **up to date**?
- Moet u een **DPIA** uitvoeren?
- Werkt u volgens **privacy by design en default**?
- Heeft u een **FG of privacycontactpersoon**?
- Kunt u **snel handelen** bij **datalekken**?
- Heeft u **grip** op uw **verwerkers**?

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De nieuwe ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- ✓ 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje

Simac AVG Beheersysteem

[INLOGGEN](#)

Verwerkings-
register

Verwerkers-
overeenkomst

Data-
verzoeken

Incidenten

Risico-beheer

DPIA

Verant-
woording

Resources

Onderhoud



- Verwerkingsregister
- Verwerkersovereenkomsten
- Verzoeken
- Status DPIA
- Lekken
- Risico's
- Taken
- Beheer
 - Verwerkersovereenko...
 - Middelen
 - Verzoeken
 - Status DPIA
 - History
 - Bedrijfsprocessen
 - Lekken
 - Risico's
 - Eigen bedrijven
 - Personen
 - Organisaties
 - Taken
 - Afdeling
- Contracten

Verwerkingsregister







Annuleren



Nieuwe Verwerkingsactiviteit

Zoek in tabel

	Naam	Verantwoordelijke	Startdatum	Einddatum
	Aanvraag WMO voorziening	Default gebruiker	01/01/2019	31/12/2019
	Aanvraag WMO voorziening	van Veldhoven	31/12/2019	
	Afhandelen declaraties zorgaanbieder	A Simac Triangle	31/12/2020	
	Afhandelen declaraties zorgaanbieder	A Simac Triangle	31/05/2015	31/12/2020
	Beheer van riolering	A Simac Triangle	22/05/2019	22/05/2021
	Beheer van riolering	A Simac Triangle	22/05/2021	
	Schuldhelpverlening	F. Hoorn	24/05/2018	01/06/2020

  1 van 1  



Opslaan



Annuleren



Verwijderen



Opvolgende Activiteit



Nieuwe DPIA



Verwerkingsactiviteit

Naam verwerking * Aanvraag WMO voorziening

Organisatie

Bedrijfsproces

Naam	
Sociale zaken	

Naam FG Veldhoven

Naam PO Beheerder

Verantwoordelijke organisatie demo

Verwerkings doeleinde Uitvoering wettelijke beheertaak

- Wettelijke basis
- Uitvoering overeenkomst
 - Gerechtvaardigde belangen
 - Toestemming
 - Wettelijke plicht
 - Vitale belangen van betrokkene
 - Vervulling taak van algemeen belang

Uitleg wettelijke basis

Risico classificatie Laag

Categorieën van betrokkenen

Naam	
Cliënt	

Geldig vanaf 31-12-2019

Geldig tot

Status -- Geen Keuze Gemaakt --

Definitief per

Voorgaande verwerking Aanvraag WMO voorziening

Categorieën ontvangers

Naam	
Sociaal kernteam	

Doorgifte aan derden -- Geen Keuze Gemaakt --

Beoogde bewaartermijn

Categorieën persoonsgegevens

Naam	
BSN	
e-Mail adres	
Geslacht	
NAW	
Zorgindicatie	

Bijzondere persoonsgegevens

- n.v.t.
- BSN
- Medische gegevens
- Ras of etnische afkomst
- Politieke opvattingen
- Religieuze overtuigingen
- Lidmaatschap vakbond
- Biometrische gegevens voor identificatie
- Seksuele gegevens

Verwerkingsactiviteit, DPIA, Middelen en Maatregelen in één pagina verbonden. Via notificaties wordt de FG geïnformeerd over openstaande issues, te controleren gegevens, te nemen maatregelen, mogelijk uit te voeren DPIA's, etc.

DPIA Noodzaak



Gerelateerde Middelen



Gerelateerde Maatregelen



Gerelateerde DPIA's



Verwerkersovereenkomsten



Annuleren



Aanmaken Overeenkomst

...	Naam	Contract	Datum ovk.	Verwerker	DPO Verwerker	Afgewerkt	Actief
	Agreement - 27-08-18 - Picobello B.V	CNTR201800001 - Simac Obec !	27/08/2018	Picobello B.V	A Simac Triangle		Ja
	Ovk - 01-10-19 - Picobello B.V	CNTR201800003 - Picobello B.V	01/10/2019	Picobello B.V			Ja
	SIT140006-rv5 - 23-04-19 - Simac	CNTR201800001 - Simac Obec !	23/04/2019	Simac Triangle	A Simac Triangle		Ja

Verwerkersovereenkomsten

SIT140006-rv5 - 23-04-19 - Simac



Opslaan



Annuleren



Verwijderen



Aanmaken Contract

Verwerkersovereenkomst

Ref. overeenkomst *

SIT140006-rv5

Datum overeenkomst

23-04-2019

Actief

Ja

Opdrachtgever

Gerelateerd contract

CNTR201800001 - Simac Obec I

Vervangt overeenkomst

Verwerker

Heeft verwerker een FG?

Ja

FG Verwerker

A Simac Triangle

✉ FG verwerker

Risico classificatie

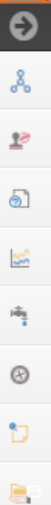
Laag

GDPR-risicovol

Nee

GDPR-beoordeling

B I S I_x 2/3 Stijl - Opmaak -



Verwerkersovereenkomsten

SIT140006-rv5 - 23-04-19 - Simac

Bestandsnaam	Extensie	Grootte	Datum	
   Concept verwerkersovereenkomst Drielandenpunt.pdf	pdf	124513	29/10/2019 13:37	

Verzoeken 






Annuleren

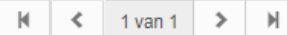


Aanmaken verzoek

Zoek in tabel



	Naam	Verzoeker	Datum verzoek	Deadline	Einddatum	Soort	Status	Resultaat	Medewerker
	Verzoek om overdracht van gegevens	de heer Kees Bots	28/10/2019	26/11/2019	01/11/2019	Portabiliteit	Openstaand		Ruiter
	Beperking van gegevensverwerking	a. Tester	15/10/2019	15/11/2019	15/11/2019	Beperking	Openstaand		demo
	Verzoek om informatie over de gegevensverwerking	c contact	14/10/2019	14/10/2019	14/10/2019	Informatie	Afgesloten		Hendriks
	Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming	de heer Harm Rosemuller	02/10/2019	18/10/2019	17/10/2019	Anders	Afgesloten		Ruiter
	Verwijderen van persoonsgegevens	de heer Niels Holgerson	09/07/2019	06/08/2019	06/09/2019	Vergetelheid	Afgesloten	Afgerond	de heer Helmut Markus





Opslaan



Annuleren



Aanmaken taak



Contactbericht

Verzoek

Verzoek	Verwijderen van persoonsgegevens
Soort verzoek	Vergetelheid
Gevraagd via	Brief
Aanmaakdatum	09-07-2019
Medewerker	de heer Helmut Markus
Afdeling	Cliëntondersteuning
Verzoeker	de heer Niels Holgerson
Verzoek voor	

Afhandeling

Status	Afgesloten
Deadline	06-08-2019
Indien niet behaald, reden	

Taken

Zoek in tabel

Taak	Uitvoerder	Startdatum	Status	Einddatum
Terugkoppelen aan verzoeker	A Simac Triangle	25/07/2019	Behaald	31/07/2019
Verwijderen persoonsgegevens uit applicatie / database	A Simac Triangle	12/07/2019	Behaald	24/07/2019
Vraag om te verwijderen doorgeven aan applicatiebeheerder	B. Beheerder	11/07/2019	Behaald	12/07/2019
Doorgeven aan ICT servicedesk	de heer Helmut Markus	09/07/2019	Behaald	11/07/2019

1 van 1

Betrokkene

Voornaam	Niels				
Tussenvoegsel					
Achternaam	Holgerson				
Geboortedatum	07-10-2009				
Geslacht	Man				
Soort betrokkene	<table> <tr> <td>Naam</td> <td>+</td> </tr> <tr> <td>Cliënt</td> <td> </td> </tr> </table>	Naam	+	Cliënt	
Naam	+				
Cliënt					
Toelichting	Niels heeft aangetekende brief gericht aan zijn casemanager Markus. Zie bijlage. Verzoekt om verwijdering van gegevens				

De afhandeling van verzoeken van betrokkenen wordt o.a. via taken aan collega's en derden gedelegeerd. FG krijgt notificaties in een dashboard om de voortgang te bewaken

Verzoek sluiten

Einddatum verzoek	06-09-2019
Resultaat	Afgerond
Indien afgewezen, reden	

Simac AVG Beheersysteem

- Een ander kleurthema?
 - *Ja, dat kan. Er is een aantal kleurthema's beschikbaar. Een voorbeeld:*

Aanmaakdatum: 09-07-2019

Medewerker: de heer Helmut Markus

Afdeling: Cliëntondersteuning

Verzoeker: de heer Niels Holgerson

Verzoek voor:

Betrokkene

Voornaam: Niels

Tussenvoegsel:

Achternaam: Holgerson

Geboortedatum: 07-10-2009

Geslacht: Man

Soort betrokkene:

Naam	+
Cliënt	

Toelichting: Niels heeft aangetekende brief gericht aan zijn casemanager Markus. Zie bijlage. Verzoekt om verwijdering van gegevens

Taken

Zoek in tabel

	Taak	Uitvoerder	Startdatum	Status	Einddatum
	Doorgeven aan ICT servicedesk	de heer Helmut Markus	09/07/2019	Behaald	11/07/2019
	Vraag om te verwijderen doorgeven aan applicatiebeheerder	B. Beheerder	11/07/2019	Behaald	12/07/2019
	Verwijderen persoonsgegevens uit applicatie / database	A Simac Triangle	12/07/2019	Behaald	24/07/2019
	Terugkoppelen aan verzoeker	A Simac Triangle	25/07/2019	Behaald	31/07/2019

1 van 1

Verzoek sluiten

Einddatum verzoek: 06-09-2019

Resultaat: Afgerond

Indien afgewezen, reden:

Dagprogramma

- 10:00-10:10 Welkomstwoord, Rudie Piessens, directeur Simac Triangle
- 10:10-10:40 Introductie Simac, Eric van Schagen, CEO Simac
- 10:40-11:15 Key-note, Prof.Dr.Ir. Harry Lintsen, hoogleraar emeritus techniekgeschiedenis TU/e
- 11:15-11:30 pauze
- 11:30-12:00 Tevredenheidsmetingen, Freek Kruft, directeur Tevreden.nl en Debbie Coster, Strategisch klantadviseur
- 12:00-12:30 De nieuwe ontwikkelingen rondom Central Station, Bendy Damen, Manager ICT Simac Triangle
- 12:30-13:15 Lunch
- 13:15-13:45 De ontwikkelingen rondom AVG, Gerben den Dunnen, CEO Meridion Information Security BV
- 13:45-14:00 Het Simac AVG Beheersysteem, Alexander Brok, Accountmanager Simac
- ✓ 14:00-15:00 Korte rondleiding, borrel, versnapering en overhandiging Simac presentje



Bedankt voor uw komst

GOEDE TERUGREIS!