

2024

Youth energy

COMPLIANCE DOSSIER

WILJAN SIDERIUS, LEON DIJKSTRA, LUKAS CREMERS, BRAM, STEFAN
SUK

NHL-STENDEN | Rengerslaan 10

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Doel	4
3. Wat is compliance.....	5
4. Processen van de organisatie	6
4.1 Uitleg organogram.....	7
4.2 Bedrijfsprocessen	8
5. Wet- en Regelgevingen.....	10
5.1 Elektriciteits- en Gaswet.....	10
5.2 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	11
5.3 De Autoriteit Consumenten en Markt (ACM).....	12
5.4 Energie Nederland	13
5.5 Wet onafhankelijk netbeheer (WON).....	14
6. AVG Wetten	15
6.2 Authenticatie & Authorisatie	15
6.3 Privacy	16
6.4 Gegevens	16
6.4 Beveiliging	16
7. Relatie compliance, privacy en auditing	17
7.1 Privacy by design.....	17
7.2 Gegevens die worden opgeslagen	18
8. Authorisatie	20
8.1 Stappen RBAC Model	20
9. Gegevensbeheer	21
9.1 AVG persoonsgegevens verwerking	21
9.2 Beperking van gegevenstoegang.....	21
9.3 Fysieke opslag locatie	22
9.4 Applicatie toegang	22
10. invloed van compliance	23

10.1 Mens	23
10.1.1 Werknemers	23
10.1.2 Klanten	23
10.2 Organisatie	23
10.2.1 Bedrijfsprocessen	23
11. Audit trail	24
12. Bronnen.....	25

1. Voorwoord

In dit rapport zal worden besproken hoe het bedrijf Youth energy voldoet aan compliance, dat wil zeggen, welke wet en regelgevingen zijn toepasbaar voor het bedrijf. Dit rapport wordt geschreven door studenten van de hogeschool NHL-Stenden opleiding HBO-ICT jaar 2 voor de binnen schoolse opdrachtgever “Youth energy”. Het projectteam bestaat uit 4 Software engineer studenten en 1 business it & management student. Dit rapport is bedoeld voor auditors die audits zullen uitvoeren op het bedrijf in de toekomst. Door het schrijven van dit rapport verantwoorden de studenten zich voor Compliance binnen de module van periode 3 jaar 2 door aan te tonen welke beveiligingsmaatregelen wel en niet geïmplementeerd zijn in het softwareproduct.

2. Doel

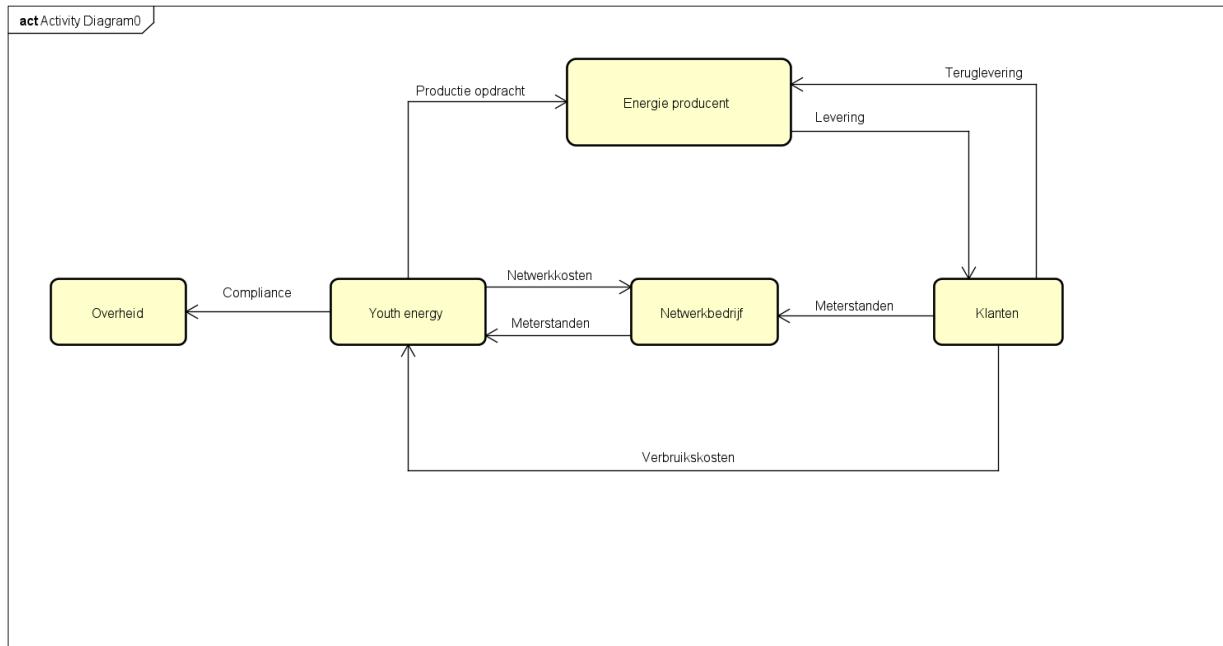
Het doel van dit dossier is om aan te tonen dat compliance is toegepast op verscheidene aspecten van het softwareproduct en Youth energy zich daardoor geen zorgen hoeft te maken bij auditing.

3. Wat is compliance

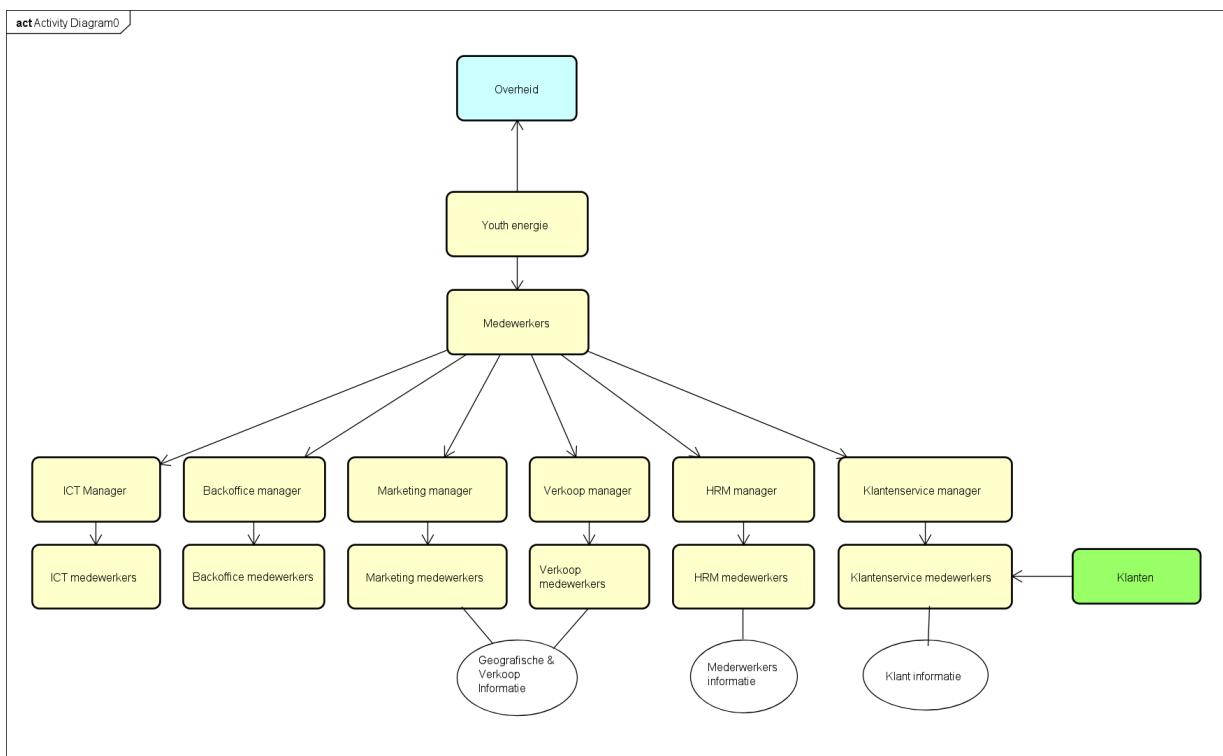
Voorhand aan de kern zal eerst een bondige uitleg worden gegeven van compliance.

Onder compliance verstaat men de wet- en regelgeving waar een bedrijf zich voor haar sector aan dient te houden. Deze regels zijn opgesteld om de mens, het bedrijf zelf en de sector waarin het bedrijf in kwestie zich bevindt te beschermen tegen slechte bedoelingen zoals bijvoorbeeld fraude. Deze maatregelen dienen als grenzen waarbinnen een bedrijf en haar werknemers vrij kunnen doen wat ze willen. Een bedrijf kan gecheckt worden op het voldoen aan compliance doormiddel van audits. Wordt tijdens een audit bevonden dat een bedrijf niet compliant is, dan kan het bedrijf grote boetes opgelegd krijgen en kunnen oplopen tot 20 miljoen euro of 4% van de wereldwijde winst van de organisatie.

4. Processen van de organisatie



Figuur 4.1: Betrokken partijen bij Youth energy



Figuur 4.2: organisatiestructuur

4.1 Uitleg organogram

Figuur 4.1 is een organogram van de betrokken partijen waar Youth energy mee te maken heeft om het bedrijf te laten lopen. Alle stromen (pijl op het organogram) zijn in principe alle erg belangrijk.

Figuur 4.2 is een organogram van Youth energy. Het bedrijf bevat 6 verschillende afdelingen, deze verschillende afdelingen hebben een manager die verantwoordelijkheid draagt voor de medewerkers binnen die afdeling.

Klanten van het bedrijf hebben alleen contact met de klantenservice afdeling van het bedrijf.

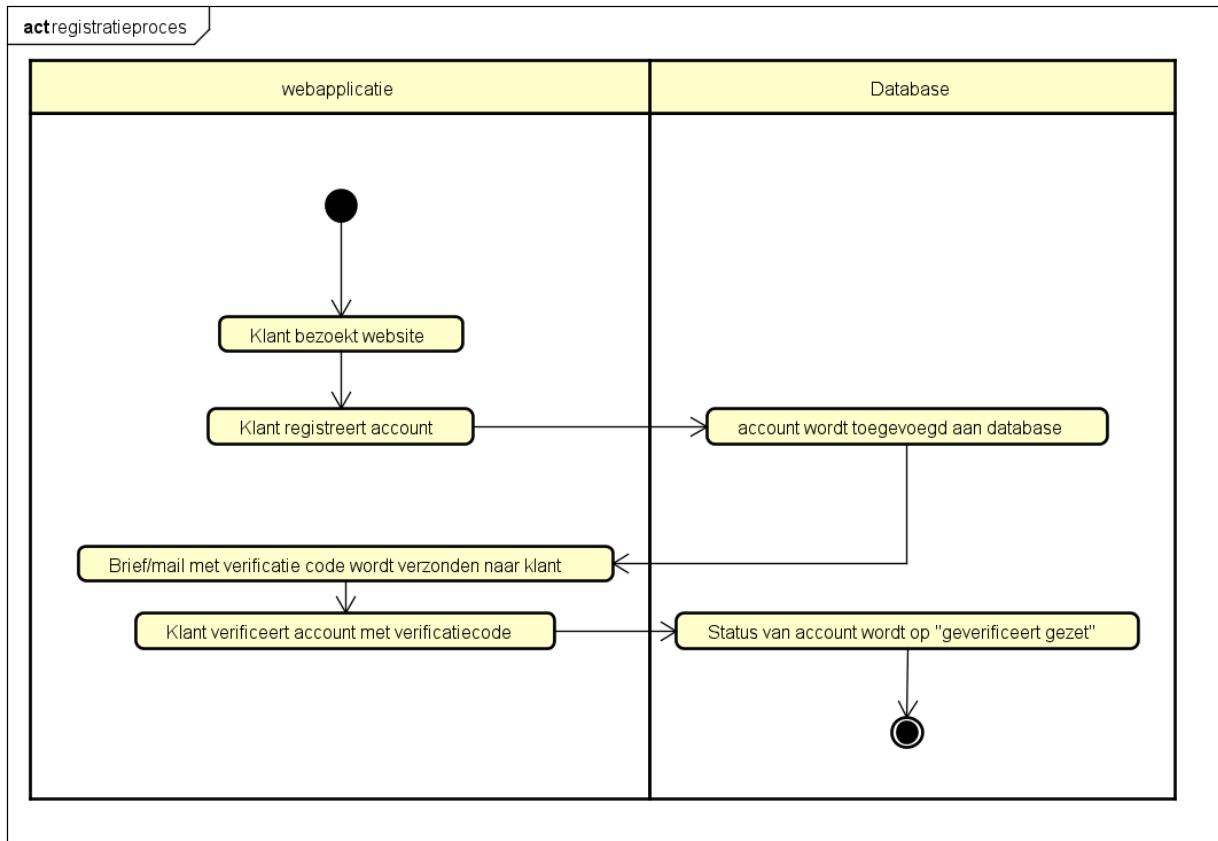
Bepaalde afdelingen hebben toegang tot bepaalde informatie, het is bijvoorbeeld essentieel dat de klantenservice bij de klantgegevens kan die hij/zij behandeld. Zo moet ook de afdeling marketing en verkoop bij geografisch en verkoop informatie kunnen zodat deze afdelingen kunnen inschatten in welke gebieden zo kunnen investeren om klanten te werven.

De overheid is een externe organisatie die druk uitoefent op het bedrijf door middel van bijvoorbeeld wetswijzigingen en dergelijke.

4.2 Bedrijfsprocessen

Registratieproces

In de volgende afbeeldingen is het registratieproces te zien

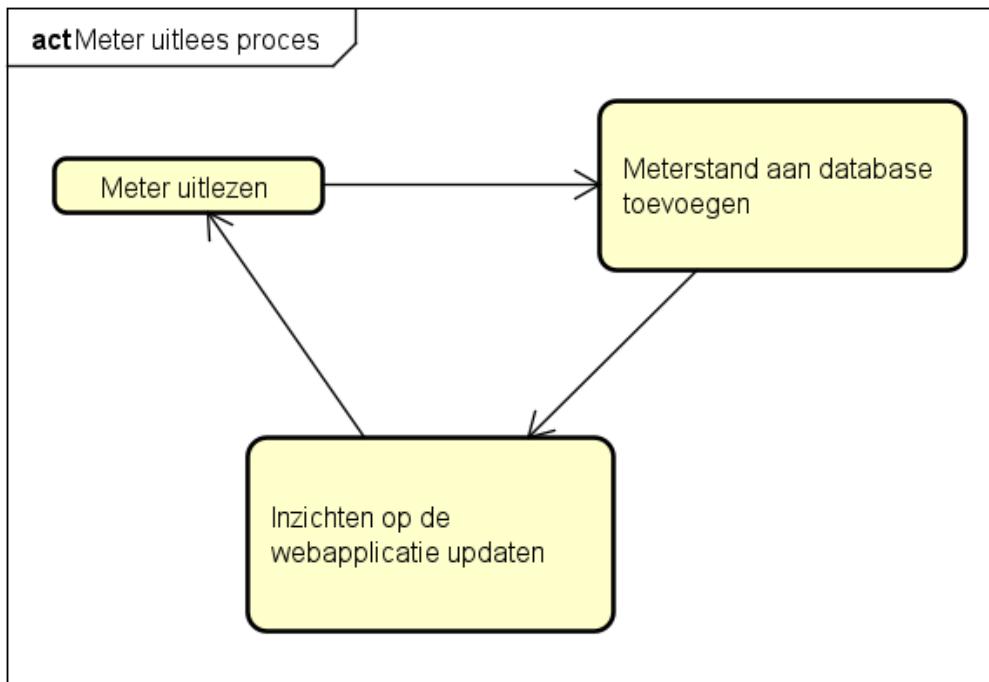


Figuur 4.3: procesflow van registratieproces

De essentie van dit proces zit in het verifiëren van de klant, op deze manier kan het bedrijf ervoor zorgen dat de persoon die het account aanvraagt ook daadwerkelijk de persoon is.

Meter uitlees proces

In het volgende figuur is het proces van het uitlezen van de slimme meter te zien:



Figuur 4.4: proces van meter uitlezen.

Dit proces is een voortdurend proces en heeft een interval van “n” tijd (om de zoveel seconden wordt het proces herhaald). Dit proces is belangrijk om de klant inzicht te geven in zijn/haar gebruik en om bij te houden hoeveel de klant moet betalen per maand.

5. Wet- en Regelgevingen

Bij Youth energy zijn er verschillende instanties die betrokken zijn voor de wet- en regelgeving waaraan het bedrijf zich aan dient te houden.

5.1 Elektriciteits- en Gaswet

Youth Energy moet voldoen aan de Elektriciteits- en Gaswet om verschillende redenen die van belang zijn voor haar bedrijfsvoering en haar rol als energieleverancier:

1. **Regulering van de Energiemarkt:** De Elektriciteits- en Gaswet reguleert de werking van de energiemarkt in Nederland, inclusief aspecten zoals productie, transport, handel en levering van elektriciteit en gas. Door zich te houden aan deze wet, kan Youth Energy haar activiteiten uitvoeren.
2. **Bescherming van Consumentenbelangen:** De Elektriciteits- en Gaswet bevat bepalingen die de belangen van consumenten beschermen, zoals het recht op een betrouwbare en betaalbare energievoorziening. Youth Energy houdt zich aan deze wet om ervoor te zorgen dat haar klanten kunnen rekenen op een hoog niveau van dienstverlening en dat hun belangen worden beschermd.
3. **Handhaving van Concurrentie:** De Elektriciteits- en Gaswet bevat ook bepalingen die de mededinging op de energiemarkt bevorderen en kartelvorming en misbruik van marktposities verbieden. Youth Energy houdt zich aan deze wet om eerlijke concurrentie te waarborgen en ervoor te zorgen dat de energiemarkt open blijft voor verschillende spelers, wat uiteindelijk ten goede komt aan consumenten en de markt als geheel.
4. **Naleving van Wet- en Regelgeving:** Als een verantwoordelijke energieleverancier neemt Youth Energy haar wettelijke verplichtingen serieus en streeft zij ernaar om te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Elektriciteits- en Gaswet. Door zich aan deze wet te houden, toont Youth Energy haar toewijding aan integriteit, naleving en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

5.2 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Youth Energy moet zich houden aan de wet- en regelgeving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om verschillende redenen:

Wettelijke verplichting: Als een Europese wet die geldt voor alle lidstaten van de Europese Unie, is naleving van de AVG een wettelijke verplichting voor alle organisaties die persoonsgegevens verwerken, waaronder Youth Energy. Door te voldoen aan de eisen van de AVG, zorgt Youth Energy ervoor dat de persoonsgegevens van haar klanten en andere betrokkenen op een rechtmatige, eerlijke en transparante manier worden verwerkt.

Vertrouwen door standaarden: Het naleven van de AVG draagt bij aan het opbouwen en behouden van het vertrouwen van klanten, partners en andere belanghebbenden. Het toont aan dat Youth Energy zich bewust is van haar verantwoordelijkheden met betrekking tot gegevensbescherming en serieus omgaat met de privacy van haar klanten.

Boete prefentie: Niet-naleving van de AVG leidt tot boetes en andere sancties van toezichthoudende autoriteiten, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in Nederland. Deze boetes kunnen aanzienlijk zijn en kunnen ernstige financiële gevolgen hebben voor Youth Energy.

Kortom, door zich te houden aan de wet- en regelgeving van de AVG, kan Youth Energy zorgen voor naleving van de privacywetten, bescherming van persoonsgegevens, behoud van vertrouwen van klanten en het voorkomen van boetes en sancties.

5.3 De Autoriteit Consumenten en Markt (ACM)

Youth Energy conformeert zich aan de voorschriften en richtlijnen van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) om verschillende redenen, die allemaal bijdragen aan een solide basis voor haar activiteiten:

- **Bescherming van Consumenten:** Door de ACM-regelgeving na te leven, verzekert Youth Energy haar klanten van eerlijke behandeling en bescherming tegen misleidende praktijken en oneerlijke handelspraktijken.
- **Bevordering van Eerlijke Concurrentie:** De naleving van de ACM-voorschriften draagt bij aan het creëren van een gelijk speelveld voor alle actoren in de energemarkt, waardoor eerlijke concurrentie wordt bevorderd en transparantie wordt gewaarborgd.
- **Voorkoming van Boetes en Sancties:** Door te voldoen aan de regelgeving van de ACM, vermijdt Youth Energy mogelijke boetes en sancties die kunnen worden opgelegd bij niet-naleving, wat de financiële stabiliteit van het bedrijf waarborgt.
- **Versterking van Vertrouwen:** Het naleven van de ACM-regels draagt bij aan het opbouwen en behouden van het vertrouwen van klanten, partners en belanghebbenden, waardoor Youth Energy haar positie als betrouwbare en integere speler in de energemarkt versterkt.

Met deze nalevingen toont Youth energy aan dat het bedrijf tijd besteed aan integriteit, consumentenbescherming en eerlijke handel. Hiermee toont Youth energy aan dat ze verantwoordelijk handelt in de energiebranche.

5.4 Energie Nederland

Youth Energy houdt zich aan de wet- en regelgeving van Energie Nederland om verschillende redenen die essentieel zijn voor haar bedrijfsvoering:

- **Wettelijke Verplichting:** Energie Nederland, als brancheorganisatie voor energiebedrijven, stelt richtlijnen en voorschriften op die bedrijven zoals Youth Energy moeten volgen. Het naleven van deze regelgeving is niet alleen een juridische verplichting, maar ook een verantwoordelijkheid.
- **Kwaliteitsborging:** Door zich te houden aan de normen en richtlijnen van Energie Nederland, kan Youth Energy de kwaliteit van haar diensten waarborgen. Dit omvat aspecten zoals betrouwbare energielevering, klantenservice en technische normen, wat essentieel is voor het behouden van klanttevredenheid en vertrouwen.
- **Reputatie en Gelykschakeling:** Het naleven van de voorschriften van Energie Nederland draagt bij aan het behoud van de reputatie van Youth Energy als een betrouwbaar en professioneel energiebedrijf. Door zich te houden aan dezelfde normen als andere leden van de branche, kan Youth Energy zich gelykschakelen met haar concurrenten en haar positie op de markt versterken.
- **Sectorbrede Samenwerking:** Als lid van Energie Nederland participeert Youth Energy in sector brede initiatieven en. Door zich te houden aan de regelgeving van Energie Nederland draagt Youth Energy bij aan een gezonde en duurzame energiemarkt, wat gunstig is voor alle betrokken partijen, inclusief haar klanten, partners en de maatschappij als geheel.

Het is niet alleen een strategische keuze voor Youth energy om zich te houden aan de wet- en regelgeving van Energie Nederland, het zorgt er ook voor dat het bedrijf vertrouwelijkheid, kwaliteit en dienstverlening uitstraalt richting haar klanten en branche.

5.5 Wet onafhankelijk netbeheer (WON)

Youth Energy houdt zich aan de Wet onafhankelijk netbeheer (WON) om verschillende redenen die cruciaal zijn voor haar rol als energieleverancier en haar betrokkenheid bij een eerlijke en transparante energiemarkt:

1. **Onafhankelijkheid van Netbeheer:** De WON waarborgt de onafhankelijkheid van netbeheerders zoals Youth Energy's partners, zoals Enexis en Stedin. Door zich aan deze wet te houden, respecteert Youth Energy de autonomie van deze netbeheerders en voorkomt zij elke vorm van inmenging die de integriteit van het netwerkbeheer zou kunnen aantasten.
2. **Bevordering van Transparantie:** De WON bevordert transparantie binnen de energiemarkt door duidelijke regels op te stellen voor de relatie tussen energieleveranciers en netbeheerders. Youth Energy houdt zich aan deze wet om ervoor te zorgen dat haar activiteiten op het gebied van energielevering eerlijk en transparant zijn, en om het vertrouwen van consumenten en stakeholders te behouden.
3. **Voorkoming van Belangenverstrekking:** Door de eisen van de WON na te leven, voorkomt Youth Energy belangenverstrekking tussen haar rol als energieleverancier en eventuele invloed op de activiteiten van netbeheerders. Dit draagt bij aan het behoud van een gezonde concurrentie op de energiemarkt en verzekert klanten van een betrouwbare en onpartijdige energievoorziening.
4. **Naleving van Juridische Verplichtingen:** Als verantwoordelijke en wettige energieleverancier erkent Youth Energy haar verplichtingen onder de WON en streeft zij naar volledige naleving van deze wet. Door zich aan de regels te houden, demonstreert Youth Energy haar toewijding aan ethische bedrijfspraktijken en aan het bevorderen van een eerlijke en concurrerende energiemarkt.

6. AVG Wetten

Aangezien bij Youth energy de nadruk voornamelijk ligt op het naleven van de AVG zal hier grotendeels in dit hoofdstuk verder op worden gefocust. Het zal daarom gaan over authenticatie, privacy, autorisatie en gegevens in dit hoofdstuk.

In de applicatie van Youth energy zijn verschillende gegevensverwerkingen van toepassing:

1. Toestemming van de persoon.
2. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een overeenkomst uit te voeren.
3. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken omdat u dit wettelijk verplicht bent.
4. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om vitale belangen te beschermen.
5. Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om uw gerechtvaardigde belang te behartigen.

6.2 Authenticatie & Authorisatie

Binnen de AVG is duidelijk uitgelegd dat persoonsgegevens niet gelekt mogen worden. Als dit gebeurt kan een organisatie een flinke boete verwachten. Volgens de AVG moeten bedrijven hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen nemen.

- Er moeten moderne technieken gebruikt worden.
- Bepaalde informatie binnen de organisatie mag alleen worden bekeken door de personen binnen de organisatie die de gegevens gebruikt voor het belang van de klant.

6.3 Privacy

De klant moet verzekerd zijn van zijn privacy, er mogen dus geen mensen naar de informatie van de persoon kijken die daar niet voor geautoriseerd zijn. Enkele regels daarvoor zijn als volgt:

- Minimaliseer de gegevens die nodig zijn van een persoon.
- Werk met geanonimiseerde klant informatie.
- Bewaartijdlijnen en faciliteren van de rechten van de persoon.

6.4 Gegevens

Binnen Youth Energy is het cruciaal om transparantie te bieden over hoe we gegevens verwerken, rekening houdend met de beperkingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wanneer we kijken naar de verwerking van "normale" persoonsgegevens, moeten we ons bewust zijn van specifieke regels die van toepassing zijn. Onder het kopje 'gegevensbeheer' (**hoofdstuk 8**) zijn daarom zes grondslagen vastgesteld.

Het is niet alleen van belang om de juiste grondslagen te hanteren, maar ook om ervoor te zorgen dat deze duidelijk worden gecommuniceerd op relevante plaatsen binnen onze applicaties en processen. Dit wordt verder toegelicht onder het kopje 'gegevensbeheer' (**hoofdstuk 8**).

6.4 Beveiliging

Gegevens dienen veilig te worden opgeslagen, dit moet ook aantoonbaar zijn. Daarnaast dienen wijzigingen bijgehouden te worden doormiddel van een audit-trail zodat ongeautoriseerd gedrag wordt gedemotiveerd en de persoon die toch ongeautoriseerd een handeling uitvoert kan worden vastgesteld.

7. Relatie compliance, privacy en auditing

Regergdrgrd

7.1 Privacy by design

Youth energy heeft bij haar ontwikkeling gelijk rekening gehouden met privacy aspecten.

Aspecten die hier onder vallen zijn:

1. Toestemming van de betrokkenen.
2. Uitvoering van een overeenkomst.
3. Wettelijke verplichting.
4. Vitaal belang.
5. Taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag.
6. Gerechtvaardigd belang.

7.2 Gegevens die worden opgeslagen

Om de veiligheid en privacy van de persoon te waarborgen wordt een minimum hoeveelheid aan persoonsgegevens opgeslagen. Bepaalde gegevens mogen alleen worden weergegeven door geautoriseerde personen. Hiervoor is een rollensysteem met permissies, Role based acces control (RBAC).

De minimale gegevens die moeten worden opgeslagen zijn:

Klant	<ul style="list-style-type: none">- Naamgegevens- Contactgegevens- Adresgegevens- Geboortedatum- Burgerservicenummer- Energie verbruik gegevens- Bankrekeningnummer
Werknemers	<ul style="list-style-type: none">- Naamgegevens- Contactgegevens- Adresgegevens- Geboortedatum- Burgerservicenummer- Dienst gegevens- Bankrekeningnummer

Deze gegevens zijn van belang omdat Youth energy zonder deze gegevens geen dienst kan leveren aan de klant.

Klant:

De gegevens zijn noodzakelijk om te authentiseren wie de persoon is, het juiste adres energie te leveren en om het juiste bedrag in rekening te brengen voor de gebruikte energie. Daarnaast moeten de meetgegevens gebruikt worden om de klant inzicht te geven in zijn gebruik van energie in de applicatie.

Werknemers:

De gegevens zijn nodig om te authentiseren wie de persoon is en om het juiste salaris aan de werknemer over te maken, te denken aan salarisschaal, bonussen, etc.

AVG:

Bij opslaan van gegevens door de organisatie moet rekening worden gehouden met de regels van de AVG, wordt dit niet gedaan loopt de organisatie groot risico dat er geen sprake is van de juiste informatiebeveiliging en overtreden de organisatie de wet.

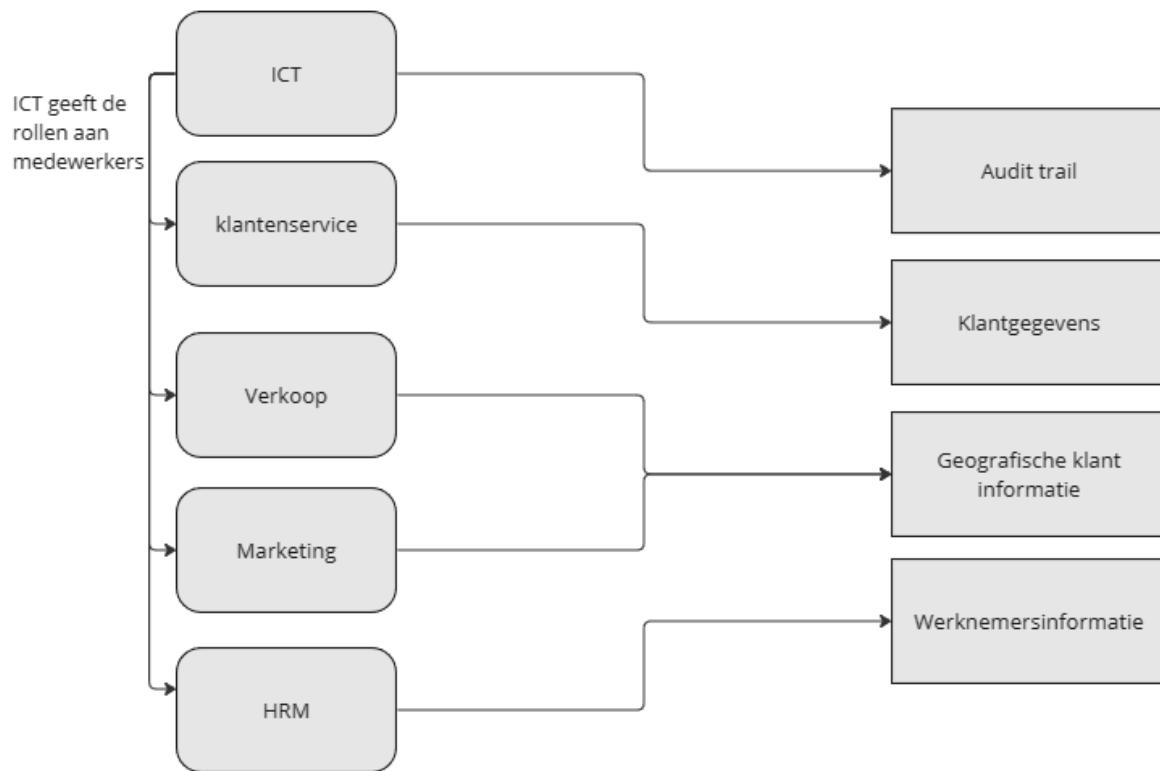
Een gevolg voor Youth energy kan zijn dat er niet juist om wordt gegaan met gegevens en dat er corruptie van informatie plaats vindt. Dit heeft als gevolg dat klanten bijvoorbeeld het verkeerde bedrag moeten betalen of dat brieven verkeerd geadresseerd worden.

Niet goede omgang met gegevens kan leiden tot ingrijping van de Autoriteit Persoonsgegevens. Wie grote boetes kan opleggen. (Autoriteit Persoonsgegevens | <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>).

8. Authorisatie

Bij Auhorisatie spreekt men over wie er geauthoriseerd is om bepaalde gegevens te mogen bekijken. Bij Youth energy word dit binnen de applicatie gedaan doormiddel van RBAC, een rollen en permissie systeem die bepaalde functies binnen het bedrijf toegang geeft tot verschillende data in de database.

Het model hieronder geeft weer hoe de RBAC is geregeld in de applicatie.



Figuur 8.1: RBAC Model.

8.1 Stappen RBAC Model

De afdeling ICT voorziet werknemers van de rollen binnen de applicatie. De verschillende rollen hebben toegang tot de informatiebronnen die zij nodig hebben om hun functie uit te kunnen voeren.

9. Gegevensbeheer

Gegevens zijn van groot belang voor de processen van Youth energy. De gegevens moeten worden opgeslagen, compleet zijn en beveiligd worden. Door het RBAC-systeem wordt er voorkomen dat de verkeerde mensen bij bepaalde gegevens komen zodat de privacy van de persoon beschermd blijft.

9.1 AVG persoonsgegevens verwerking

De AVG staat niet toe dat zomaar alle gegevens van de klant kunnen worden opgevraagd. Hiervoor zijn 6 grondslagen opgesteld waaraan de organisatie moet voldoen:

1. Toestemming van de betrokkenen
2. Uitvoering van een overeenkomst
3. Wettelijke verplichting
4. Vitaal belang
5. Taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag
6. Gerechtvaardigd belang

Wanneer de organisatie aan deze vereisten voldoen, moet de organisatie deze grondslagen correct op de juiste plaats vermelden.

1. In uw privacyverklaring. Zo weten de mensen van wie u gegevens verwerkt waarom u dit mag verwerken. Dit kan u helpen om aan uw informatieplicht te voldoen.
2. In uw privacy beleid. Dit kan helpen om aan uw verantwoordingsplicht te voldoen.
3. Eventueel aanvullend in uw verwerking register. (*AVG Persoonsgegevens, 1 november 2019*)

9.2 Beperking van gegevenstoegang

Voor de waarborging van de privacy van de persoon zijn persoonsgegevens alleen toegankelijk voor de klantenservice, deze mogen 1 dossier per keer inkijken op verzoek en goedkeuring van de desbetreffende persoon.

De dienstgegevens van werknemers binnen Youth energy mogen alleen bekeken worden door de afdeling HRM, deze mogen 1 dossier per keer inkijken op verzoek en goedkeuring van de desbetreffende persoon.

9.3 Fysieke opslag locatie

De opslag van de informatie waar Youth energy over beschikt is verdeeld over 2 data centra die op aanmerkelijke afstand van elkaar liggen zodat bij calamiteiten bij de één de andere kan voorzien van data die up to date is.

9.4 Applicatie toegang

De applicatie maakt gebruik van LDAP, dit is een inlogmethode die gebruikt wordt. LDAP vraagt als er ingelogd wil worden informatie op aan de database: dit zijn gebruikersnaam en wachtwoord gegevens, hierdoor weet de LDAP wie naar binnen mag en wie niet.

10. invloed van compliance

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de invloed van compliance is op de organisatie.

10.1 Mens

In deze paragraaf zal worden besproken welke mensen beïnvloed worden door de aspecten van compliance.

10.1.1 Werknemers

Werknemers van Youth energy dienen volgens de wet en regelgevingen te handelen in de organisatie. Doormiddel van trainingen zal het niveau van handelen op peil gehouden worden.

10.1.2 Klanten

Klanten moeten weten wat er met de gegevens die ze aan de organisatie geven gebeurt. Doordat de organisatie compliant is aan de wet en regelgevingen heeft de klant vertrouwen dat zijn/haar privacy niet wordt geschonden.

10.2 Organisatie

Compliance is van grote invloed op de organisatie waaronder de wet en regelgevingen van: eerlijke markthandel, elektronische verwerking van gegevens en privacy beleid.

10.2.1 Bedrijfsprocessen

De meetgegevens van klanten moeten worden gebruikt voor het inrekening brengen van de gebruikte energie en om de klanten inzicht te geven in hun verbruik. Om deze gegevens te gebruiken moet Youth energie compliant zijn, zonder compliance zou dit proces dus niet uitvoerbaar zijn.

11. Audit trail

Audits worden uitgevoerd door afhankelijke partijen om vast te stellen dat bedrijven compliant zijn aan de wet en regelgevingen die voor hen toepasselijk zijn. Na het uitvoeren van een audit wordt bepaald of een bedrijf compliant is. Aan deze audit bevindingen zijn meestal consequenties bevonden.

Binnen de applicatie vindt een audit trail plaats, dit is een pagina waar de wijzigingen en activiteiten van alle medewerkers wordt bijgehouden. Dit bestand kan niet worden gewijzigd om corruptie te voorkomen. Door deze audit trail vindt er geen tot weinig ongeautoriseerde acties plaats en wordt de kans op fraude geminimaliseerd. Op deze manier kan de organisatie zich altijd verantwoorden op acties die ze heeft uitgevoert.

12. Bronnen

Authoriteit Consument & Markt (<https://www.acm.nl/nl>)

Energie Nederland (<https://www.energie-nederland.nl/>)

Essent (<https://www.essent.nl/voorwaarden/wet-en-regelgeving>)

Student HBO-ICT (2023) Complaince Dossier Ziekenhuis Isala