Verwerkersovereenkomst Ervaringwijzer 2026

Verwerkersovereenkomst diensten Ervaringwijzer

[Naam organisatie], waarvan [.....] de verwerkingsverantwoordelijke is, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de [heer of mevrouw] [persoonsnaam], [functie]

en

Ervaringwijzer, gevestigd te Rotterdam, KVK-nummer 75053837 verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer, Ward van der velden, algemeen directeur,

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

Overwegen het volgende:

a) Partijen hebben op [datum] de offerte, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: het meten van cliëntervaringen;
b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);
e) Als partnerorganisaties van de Verwerkingsverantwoordelijke de uitvoering realiseren is er ter aanvulling op de verwerkersovereenkomst een Oplegger ontwikkeld.
    1. Met het tekenen van de oplegger wordt door derden kennis genomen van de samenwerking tussen partijen.
    2. Met het tekenen van de oplegger ontstaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij derden die tekenen zelf ook verwerkingsverantwoordelijke is.

En komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.

1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.

2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang

verbiedt.

3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

4.1 **Beveiligingsmaatregelen**

Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

4.2 **Audits**

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.3 **Verwerking buiten de EER**

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.

4.4 **Geheimhouding**

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

4.5 **Subverwerkers**

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

4.6 **Rechten van betrokkenen**

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging**

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

4.8 **Bewaartermijn persoonsgegevens**

De bewaartermijn van persoonsgegevens gebruikt voor de uitvraag van onderzoeken is 30 dagen, waarna deze dagen worden verwijderd. Onderzoeksresultaten zijn 24/7 te bekijken en exporteren via het dashboard. Bij het aflopen van de licentie blijft de data beschikbaar. Op verzoek kunnen wij de ruwe data exporteren, delen of verwijderen.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.

5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.

5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op

Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.

5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

6.1 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

7.1 Partijen moeten in de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.

7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 Overige bepalingen

8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: [……]

[naam organisatie]	Ervaringwijzer B.V.
namens deze**:** [naam, functie]	namens deze: Ward van der Velden, Algemeen directeur
plaats: [……..]	plaats: Rotterdam
datum: [……]	datum: …….

Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

1.

Naam verwerking	Verwerkings-doeleinden	Categorieën van Betrokkenen	Categorie Persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens)	Doorgifte naar derde landen
Brief	Fysiek onderzoek onder respondenten. De opbrengst is bedoeld als basis om samen met de organisaties het gesprek te kunnen voeren over (ervaren) kwaliteit van dienstverlening en hiervan te leren en de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.	Potentieel alle respondenten die voldoen aan de gestelde criteria om deel te nemen aan het onderzoek.	N.AW. gegevens	nee
Email	Het versturen van een e-mail met link waarmee respondenten kunnen deelnemen aan het onderzoek.	Gebruikers en medewerkers van Ervaringwijzer die de webapplicatie Ervaringwijzer gebruiken om vragenlijsten te versturen	E-mailadres	Nee
SMS	Het versturen van een SMS met link waarmee respondenten kunnen deelnemen aan het onderzoek.	Gebruikers en medewerkers van Ervaringwijzer die de webapplicatie Ervaringwijzer gebruiken om vragenlijsten te versturen	Mobielnummer	Nee

2. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, soort persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren	Naam: J.Jansen Contactgegevens: 06-34567891
Contactpersoon Verwerker (NB ook buiten kantooruren)	Naam bedrijf: Ervaringwijzer B.V. Naam: Ward van der Velden Contactgegevens: ward@ervaringwijzer.nl Telefoonnummer 010-3070142 Goudsesingel 96, 3011KD Rotterdam KvK-nummer 75053837
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 070-3738011

NB: eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

3. **Ingeschakelde subverwerkers**

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing
Mailjet		Voor het versturen van emails via de webapplicatie waar een mailadres aan te pas komt. Voor cliënten/inwoners het koppelen van mailadressen aan uitnodigingen van onderzoeken van Ervaringwijzer, alvorens deze te versturen.	Versturen mail
Messagebird	51874474	Voor cliënten/inwoners het koppelen van telefoonnummers aan uitnodigingen van onderzoeken van Ervaringwijzer, alvorens deze te versturen.	Versturen SMS
Google Inc.	03977902	Uitsluitend hosten, monitoring en schaling van Ervaringwijzer in een datacenter.	Hosten platform/applicatie
Juist Druk & Print	62660314	Voor cliënten/inwoners het koppelen van N.A.W. gegevens aan uitnodigingen van onderzoeken van Ervaringwijzer, alvorens deze fysiek te versturen.	Versturen brieven

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

Normenstelsel/gedragscode
De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk:
ISO 27001 en NEN7510.

☑

Toereikendheid
De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);

☑

NB: Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in Bijlage 1.