



Bijlage 14

Verwerkersovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken op grond van Uitvoering Ervaringwijzer regio Lekstroom

Partijen:

1. **Regionale Backoffice Lekstroom**, gevestigd te Houten, namens de Deelnemende Gemeenten als bedoeld in artikel 1.3, verder afzonderlijk te noemen **Verwerkingsverantwoordelijke 1**, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer E. van Eijk, teammanager,

en

2. **<Naam zorgaanbieder>**, gevestigd te plaats, KvK-nummer <00000> verder afzonderlijk te noemen **Verwerkingsverantwoordelijke 2**, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <de heer of mevrouw> <persoonsnaam>, <functie>,

Verwerkingsverantwoordelijke 1 en 2 hierna gezamenlijk te noemen 'Verwerkingsverantwoordelijken',

en

3. **Ervaringwijzer B.V.**, gevestigd te Rotterdam, KvK nummer 75053837 verder te noemen **Verwerker**, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer W. van der Velden, directeur,

Verwerkingsverantwoordelijken en Verwerker hierna afzonderlijk te noemen 'Partij', of gezamenlijk 'Partijen',

In aanmerking nemende dat:

- a) De Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk het doel en de middelen van de verwerking bepalen en aangemerkt worden als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken in de zin van artikel 26 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), en dat zij hierna gezamenlijk aangeduid zullen worden als 'Verwerkingsverantwoordelijken';
- b) De Verwerkingsverantwoordelijken op basis van het Programma van Eisen dat hoort bij de inkoopprocedure van 2024 voor de inkoop van huishoudelijke ondersteuning door de Deelnemende Gemeenten samenwerken bij het uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek volgens artikel 2..5.1 van de Wmo en hiertoe beiden de tool Ervaringwijzer gebruiken;
- c) Ervaringwijzer persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van cliënten van verwerkingsverantwoordelijke 2, en dus aangemerkt wordt als verwerker in de zin van artikel 4 onderdeel 8 van de AVG en hierna zal worden aangeduid als 'Verwerker';
- d) Iedere Deelnemende Gemeente afzonderlijk een licentieovereenkomst, hierna genoemd **Hoofdovereenkomst**, met Verwerker heeft afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert: **Gebruik van Ervaringwijzer, een webapplicatie die gemeenten en zorgaanbieders in staat stelt om cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.**



- e) Verwerkingsverantwoordelijke 2 met de Deelnemende Gemeenten een Raamovereenkomst heeft gesloten voor de levering van Huishoudelijke Ondersteuning voor de contractperiode vanaf 1 januari 2025;
- f) Partijen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens willen vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

Zijn het volgende overeengekomen:

1. Definities

- 1.1. Begrippen uit de AVG, 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.
- 1.3. Deelnemende Gemeenten: de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, en Vijfheerenlanden.

2. Ingangsdatum en duur

- 2.1. Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst en de Raamovereenkomst tot stand zijn gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat:
 - a) Verwerker de verwerking van persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd; en/of
 - b) De Raamovereenkomst is geëindigd; en
 - c) De afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen;

3. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1. Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke 2 ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijken voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijken, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijken, 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.
- 3.3. De Verwerkingsverantwoordelijken wisselen met elkaar geen persoonsgegevens uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst.



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 de deelnemende gemeente onder Verwerkingsverantwoordelijke 1, en/of door Verwerkingsverantwoordelijke 2, 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 Verwerkingsverantwoordelijken.

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 Verwerkingsverantwoordelijken 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. Verwerkingsverantwoordelijken verlenen hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijken 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 waar nodig de Verwerkingsverantwoordelijken om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen. In principe handelt de Verwerkingsverantwoordelijke die de persoonsgegevens in eerste instantie heeft verzameld het verzoek af. Indien gewenst en/of noodzakelijk zullen de Verwerkingsverantwoordelijken het verzoek samen afhandelen.

4.7. Informereren van betrokkenen

De Verwerkingsverantwoordelijken nemen maatregelen om de betrokkenen te informeren over de verwerking voordat de verwerking plaatsvindt, waar mogelijk via rechtstreeks contact met de client



en indien dit niet mogelijk is in schriftelijke en toegankelijke vorm, bijv. via de privacy verklaring op de website van de verwerkingsverantwoordelijke.

4.8. Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

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

5. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijken 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. De Verwerkingsverantwoordelijken en Verwerker zullen binnen 48 uur na het ontdekken van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens overleg hebben om het plan van aanpak vast te stellen. Hierbij worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:
 - a) Moet de inbreuk in verband met Persoonsgegevens gemeld worden bij de Autoriteit?;
 - b) Moet de inbreuk in verband met Persoonsgegevens gemeld worden bij de Betrokkenen?;
 - c) De inhoud en vorm van een eventuele melding; en
 - d) Welke Partij de aangewezen partij is om de melding te doen?Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijken waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkenen.
- 5.4. Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijken mogen dat inzien, wanneer deze daarom vragen.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. Overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid tussen Verwerkingsverantwoordelijken zoals bepaald in de Raamovereenkomst inkoop Huishoudelijke Ondersteuning Gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden¹ hebben ook betrekking op deze verwerkersovereenkomst.

¹ Inkoopprocedure Wmo-Huishoudelijke Ondersteuning 2024 Gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden



6.2. In de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid² tussen de deelnemende gemeenten onder Verwerkingsverantwoordelijke 1 en Verwerker hebben ook betrekking op deze Verwerkersovereenkomst.

7. Beëindigen verwerkersovereenkomst

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke 1 en Verwerker hebben in de Hoofdovereenkomst afspraken³ gemaakt over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave⁴ en wissing van persoonsgegevens.

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

8. Overige bepalingen

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: 1 januari 2025

Regionale Backoffice Lekstroom

namens deze:
de heer E. van Eijk
Teammanager

Ervaringwijzer

namens deze:
de heer W. van der Velden
Algemeen directeur

plaats: Houten
datum: 1 oktober 2024

plaats: Rotterdam
datum: 1 oktober 2024

Zorgaanbieder <naam zorgaanbieder>

namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>
datum: <.....>

² Via verwijzing naar de GIBIT 2016

³ Via verwijzing naar GIBIT 2016

⁴ D.w.z. een teruggaven aan verwerkingsverantwoordelijke 2





Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

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

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Rechtmatige grondslag	Categorieën van Betrokkenen	Categorie Persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens)	Bewaartermijn	Doorgifte naar derde landen
Cliëntervaringsonderzoek	<p>Ervaringsonderzoek onder cliënten van zorgaanbieders d.m.v. een enquête. De resultaten van het onderzoek zijn bedoeld als basis om samen met gemeenten en zorgaanbieders het gesprek te kunnen voeren over (ervaren) kwaliteit van zorg of ondersteuning, hiervan te leren, en de kwaliteit van de zorg/ondersteuning te verbeteren.</p> <p>N.B. Voor Ervaringswijzer, zorgaanbieders en gemeenten is het tijdens het gebruik van Ervaringswijzer <i>technisch</i> niet mogelijk om een ingevulde vragenlijst te herleiden naar een persoon. Herleidbaarheid door een zorgaanbieder kan mogelijk wel optreden indien de vragenlijst is ingevuld door zeer weinig cliënten.</p>	<p>AVG, art. 5, lid 1 onder b) AVG, art. 6, lid 1 onder b) AVG, art. 6, lid 1 onder e) AVG, art. 9 lid 2 onder h) AVG, art. 9 lid 2 onder j) AVG, art. 9, lid 3 Wmo art. 2.5.1</p>	Potentieel alle inwoners die een vorm van zorg of ondersteuning krijgen/hebben gehad van aanbieders/partner met wie de gemeenten een overeenkomst/subsidierelatie hebben binnen het sociaal domein.	Contactgegevens client (e-mailadres of telefoonnummer of postadres).	<p>Contactgegevens van cliënten worden uit Ervaringswijzer verwijderd 30 dagen na initiële verzending van de link naar de client. Binnen deze 30 dagen kan aan de client een herinnering worden gestuurd in het geval de vragenlijst niet of gedeeltelijk is ingevuld.</p> <p>De vragenlijsten worden na 18 maanden verwijderd.</p>	Nee





Contactgegevens

Contactpersoon Zorgaanbieder:	Naam: [INVULLEN] e-mail: [INVULLEN] telefoon: [INVULLEN] adres: [INVULLEN]
Contactpersoon Gemeente Houten:	Leonie Mulchrone leonie.mulchrone@houten.nl 030-639 2490 Onderdoor 25 3995 DW Houten
Contactpersoon Gemeente Nieuwegein:	Reinier Buis r.buis@nieuwegein.nl 06-2192 0346 Stadsplein 1 3431 LZ Nieuwegein
Contactpersoon Gemeente Lopik:	Robin Adriaenssen robin.adriaenssen@lopik.nl 06 1173 1736 Raadhuisplein 1 Postbus 50, 3410 CB Lopik
Contactpersoon Gemeente IJsselstein:	Martin de Bruin m.de.bruin@ijsselstein.nl 06 – 57 11 32 99 Overtoom 1, 3401BK IJsselstein
Contactpersoon Gemeente Vijfheerenlanden:	Heleen Vermeulen h.vermeulen@vijfheerenlanden.nl 06-28082050 Postbus 11, 4140 AA Leerdam
Contactpersoon Verwerker (NB ook buiten kantooruren)	Naam bedrijf: Ervaringwijzer B.V. Naam: Ward van der Velden Contactgegevens: ward@ervaringwijzer.nl Telefoonnummer 010-3070142 Goudsesingel 156, 3011KD Rotterdam KvK-nummer 75053837

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



Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing
Mailjet	Geen KvK nummer. Het gaat om een organisatie gevestigd in België.	Mailjet wordt ingezet voor het versturen van e-mails. D.w.z. mailadressen van cliënten worden in Ervaringwijzer gekoppeld aan de uitnodiging voor de enquête en daarna verstuurd via Mailjet. Mailjet wordt gehost op het Google Cloud Platform en is gevestigd in Duitsland (Frankfort) en in St. Ghislain (België).	Versturen van email aan cliënten.
Messagebird	51874474	Voor cliënten/inwoners het koppelen van een telefoonnummer van een client aan de uitnodiging voor de enquête. De link naar de enquête wordt daarna via Messagebird gestuurd naar het telefoonnummer van de client.	Versturen SMS aan cliënten.
Google Inc.	03977902	Hosting, monitoring en schaling van Ervaringwijzer in een datacenter.	Hosten platform/applicatie
Juist Druk & Print	62660314	Voor cliënten/inwoners het koppelen van Naam, adres, woonplaats gegevens aan uitnodigingen van onderzoeken van Ervaringwijzer, alvorens deze fysiek te versturen.	Versturen brieven



Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging van verwerker

Normenstelsel/gedragscode

De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: **Ervaringwijzer is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd.**



Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- Rapportages van periodieke externe controles;**
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):**



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.



Ervaringwijzer Managementsyst... Q

Verklaring van toepasselijkheid

ISO27001 - 2017

In deze verklaring van toepasselijkheid verklaart de directie van Ervaringwijzer B.V. dat zij een risico analyse heeft gedaan op basis van annex A uit de ISO27001 - 2017. De uitwerking daarvan, inclusief de weging en implementatie daarvan is te vinden in de risico analyse van Ervaringwijzer B.V. ([P-410 R&R](#) en [P-420 Scenario's](#)).

Ervaringwijzer Managementsyst... Q

P-410 Reikwijdte en Risicoanalyse

Reikwijdte en Risicoanalyse

Met de uitkomsten van [P-400 Belanghebbende](#) is de volgende stap de reikwijdte

Voor het bepalen van de reikwijdte maken wij gebruik van de business impact analyse. Hiervoor hebben wij per (hoofd) proces of activiteit geïnventariseerd wat onze eisen zijn met betrekking tot beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. Wij hebben dit in verhalende vorm beschreven verhelderen waarom wij tot een bepaalde keuze zijn gekomen.

Voor het classificeren hebben wij onderstaande matrix als leidraad genomen.

Betrouwbaarheidseis	Waardering			
	Geen Beveiliging is geen criterium voor de organisatie	Wenselijk Beveiliging is in zekere mate wenselijk	Belangrijk Beveiliging is nodig	Essentieel Beveiliging is vereist
Beschikbaarheid	Onnodig Geen garanties	Noodzakelijk Enkele uitval is aanvaardbaar	Wezenlijk Geen uitval tijdens kantoortijden	Onmisbaar Geen uitval
Exclusiviteit	Openbaar Gegevens hebben geen afscherming nodig	Afgeschermd Gegevens zijn beschikbaar voor doelgroepen	Cruciaal Gegevens zijn alleen toegankelijk voor direct betrokkenen	Dwingend Ongeautoriseerd toegang is schadelijk voor Ervaringwijzer
Integriteit	Passief Geen extra bescherming nodig	Actief Een enkele fout is acceptabel	Detecteerbaar Fouten reductie tot nul	Onontbeerlijk Foutloos

Na het classificeren hebben wij een risicoanalyse gemaakt om de kans of waarschijnlijkheid vast te stellen op het niet voldoen aan de classificatie. De analyse aangevuld met de wijze van borging voor een compleet beeld.

- Wij hebben de uitkomsten van [P-400 Belanghebbende](#) hierin meegenomen.
- Verder beschikken wij over een technisch veilig ICT systeem [P-510 ICT Management](#).
- Ook zijn alle medewerkers vooraf op de informatiebeveiliging merites beoordeeld [P-005](#) en [P010](#).

De kans of waarschijnlijkheid is gewaardeerd volgens onderstaande matrix.



Impact	Kans		
	Hoog	Midden	Laag
Hoog	9	6	3
Midden	6	4	2
Laag	3	2	1

Het systeem als geheel.

Ons systeem is meer dan een vastlegging van procedures, het is dynamisch en beweegt mee met Ervaringwijzer. Onze dagelijkse werkzaamheden kunnen wij starten met behulp van dit systeem. Om deze reden is het systeem te allen tijde beschikbaar. Speciaal om deze reden is er aandacht voor de rechten van gebruikers. Slechts de directie kan wijzigingen aanbrengen of doorvoeren in het systeem. Daarnaast is er onderscheidt gemaakt welke medewerkers toegang hebben tot welke onderdelen, en niet alle gebruikers kunnen overal wijzigingen aanbrengen in of aan het systeem.

Betrouwbaarheidseis	Waardering	Kans	Borging
Beschikbaarheid	Wezenlijk	3	P-510
Exclusiviteit	Dwingen	3	P-510
Integriteit	Detecteerbaar	3	Geheel

Visie en Beleid.

Alle documenten uit dit managementsysteem zijn beschikbaar voor alle medewerkers binnen Ervaringwijzer. Ze hebben een informatief karakter en raken het operationeel proces niet indien overhoopt niet beschikbaar. Geschreven teksten zijn slechts aan te passen door de directie.

Betrouwbaarheidseis	Waardering	Kans	Borging
Beschikbaarheid	Wezenlijk	1	P-510
Exclusiviteit	Dwingen	1	P-510
Integriteit	Detecteerbaar	3	Geheel

Organisatie (zonder procedures)

Alle documenten uit dit managementsysteem zijn beschikbaar voor alle medewerkers binnen Ervaringwijzer. Ze hebben een informatief karakter en raken het operationeel proces niet indien overhoopt niet beschikbaar. Geschreven teksten zijn slechts aan te passen door de directie.