VERWERKERSOVEREENKOMST · VERSIE 1.2

Verwerkersovereenkomst Noodsteunpuntkit

Bij de Noodsteunpuntkit horen de Simulator, de gesprekstraining en het platform. Daarbij verwerkt Samen Voorbereiden persoonsgegevens in opdracht van de gemeente. Deze overeenkomst legt vast hoe wij dat doen, zoals artikel 28 van de AVG vraagt.

IN HET KORT

- De gemeente is verwerkingsverantwoordelijke; Samen Voorbereiden, een handelsnaam van Inner Group B.V., is verwerker.
- De overeenkomst geldt vanaf het akkoord bij het plaatsen van de bestelling en loopt zolang de toegang tot Simulator, gesprekstraining en platform loopt (2 jaar).
- Bewoners die zich via de Simulator aanmelden, komen terecht op het aanmeldformulier van de gemeente; die aanmeldgegevens ontvangen wij niet. Van deelnemers aan de gesprekstraining verwerken wij alleen wat in bijlage 1 staat.
- Gesprekken en het profiel uit de gesprekstraining worden gewist zodra de deelnemer de training sluit. De gemeente ziet alleen totalen per noodsteunpunt.
- Gegevens worden opgeslagen binnen de EU/EER, ook waar de leverancier een Amerikaans bedrijf is (met DPF of standaardcontractbepalingen). Spraak en tekst in de gesprekstraining worden tijdens het gesprek verwerkt door twee leveranciers in de Verenigde Staten, met standaardcontractbepalingen, zonder training op de gegevens en met een bewaartermijn van maximaal 30 dagen.
- Wij gebruiken de gegevens niet voor andere doelen en melden een datalek zonder onredelijke vertraging, uiterlijk binnen 36 uur na ontdekking.

VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

De gemeente die de bestelling plaatst
Naam, adres en contactpersoon van de gemeente staan in de bestelling en de bestelbevestiging.

VERWERKER

Inner Group B.V., handelend onder de naam Samen Voorbereiden
Laan Copes van Cattenburch 46C, 2585 GB Den Haag
KvK 87616653 · btw NL864349555B01
info@samenvoorbereiden.nl · +31 6 10882869

Akkoord bij bestelling. Deze overeenkomst wordt meegezonden met de offerte. De gemeente geeft akkoord door bij het plaatsen van de bestelling het vakje voor de verwerkersovereenkomst aan te vinken. Ondertekening is niet nodig; het akkoord, met bestelnummer, datum en naam van degene die bestelde, wordt vastgelegd in de bestelbevestiging.

Gemeenten die met een eigen standaard werken, zoals de VNG- of IBD-modelverwerkersovereenkomst, kunnen die voorleggen. Wij sluiten daar in beginsel bij aan en leveren de bijlagen bij deze overeenkomst als invulling.

Partijen, de gemeente die bij Verwerker een bestelling plaatst en daarbij akkoord geeft op deze overeenkomst (hierna: de Gemeente), en Inner Group B.V., handelend onder de naam Samen Voorbereiden (hierna: Verwerker), komen het volgende overeen. Deze overeenkomst hoort bij de levering van de Noodsteunpuntkit volgens de bestelling die de Gemeente op basis van een offerte van Verwerker heeft geplaatst, en bij latere bijbestellingen (hierna samen: de Bestelling).

Artikel 1. Begrippen

1. Begrippen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) hebben in deze overeenkomst dezelfde betekenis: persoonsgegevens, verwerking, betrokkene, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, subverwerker, inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) en bijzondere categorieën van persoonsgegevens.
2. Noodsteunpuntkit: per noodsteunpunt de materialen, de Simulator en de gesprekstraining, zoals omschreven in de offerte.
3. Platform: de klantomgeving van Verwerker, waarin de coördinator van de Gemeente inlogt met een link per e-mail, de eigen noodsteunpunten beheert, persoonlijke links voor deelnemers aanmaakt en de deelnamecijfers ziet.
4. Simulator: de interactieve uitleg van het noodsteunpunt in de browser, die de Gemeente ook kan inzetten om bewoners te werven. Wie wil helpen, wordt doorverwezen naar het aanmeldformulier van de Gemeente.
5. Gesprekstraining: oefengesprekken met virtuele bewoners, met na afloop een persoonlijk profiel en roladvies voor de deelnemer.
6. Deelnemer: iemand die via een persoonlijke link de gesprekstraining volgt. De Gemeente maakt deze links aan in het Platform en verspreidt ze zelf; het Platform verstuurt geen uitnodigingen.
7. Bijlage 1 beschrijft de verwerkingen, Bijlage 2 de beveiligingsmaatregelen en Bijlage 3 de subverwerkers. De bijlagen maken deel uit van deze overeenkomst.

Artikel 2. Onderwerp en rolverdeling

1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en ten behoeve van de Gemeente, voor de doeleinden in Bijlage 1, en niet voor eigen doeleinden.
2. De Gemeente bepaalt doel en middelen van de verwerking en is verwerkingsverantwoordelijke. De Gemeente staat ervoor in dat zij een geldige grondslag heeft en betrokkenen informeert, onder meer via haar privacyverklaring.
3. Bewoners die zich via de Simulator aanmelden, komen terecht op het aanmeldformulier van de Gemeente; die aanmeldgegevens ontvangt Verwerker niet, en de aanmelding valt onder de verantwoordelijkheid en de systemen van de Gemeente. Van deelnemers aan de gesprekstraining, die vaak ook bewoners zijn, verwerkt Verwerker alleen wat in Bijlage 1 staat. De Simulator bewaart alleen de voortgang die nodig is om te functioneren, zonder persoonsgegevens.
4. Gesprekken die een deelnemer voert in de gesprekstraining worden niet opgeslagen. Het persoonlijke profiel en roladvies zijn van de deelnemer; de deelnemer kan ze als pdf downloaden, en ze worden gewist zodra de deelnemer de training sluit. De Gemeente ziet in het Platform alleen totalen per noodsteunpunt, zoals het aantal gestarte en afgeronde trainingen, en geen individuele resultaten.
5. Gegevens die Verwerker nodig heeft voor offerte, bestelling, levering en facturatie verwerkt Verwerker als eigen verwerkingsverantwoordelijke. Daarop is de privacyverklaring van Samen Voorbereiden van toepassing, niet deze overeenkomst.

Artikel 3. Instructies

1. Verwerker verwerkt uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de Gemeente. Deze overeenkomst, de Bestelling en de instellingen die de Gemeente in het Platform kiest, gelden als instructies.
2. Is Verwerker op grond van Unierecht of Nederlands recht verplicht tot een verwerking, dan meldt Verwerker dit vooraf aan de Gemeente, tenzij de wet dit verbiedt.
3. Verwerker informeert de Gemeente direct als een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving.

Artikel 4. Geheimhouding

1. Verwerker houdt de persoonsgegevens geheim en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan subverwerkers volgens artikel 7 of wanneer de wet daartoe verplicht.
2. Verwerker zorgt dat alleen personen die de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van de Bestelling toegang hebben, en dat zij gebonden zijn aan geheimhouding.

Artikel 5. Beveiliging

1. Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, de aard van de verwerking en de risico's voor betrokkenen. De maatregelen staan in Bijlage 2.
2. Verwerker mag de maatregelen aanpassen als het beveiligingsniveau daardoor niet lager wordt, en informeert de Gemeente over wezenlijke wijzigingen.
3. Verwerker slaat persoonsgegevens op binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Spraak en tekst in de gesprekstraining worden tijdens het gesprek verwerkt door de leveranciers van taalmodel en spraak in Bijlage 3, die in de Verenigde Staten gevestigd zijn; daarvoor geldt artikel 8. Zij gebruiken de gegevens niet om modellen te trainen.

Artikel 6. Datalekken

1. Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 36 uur na ontdekking aan de contactpersoon die de Gemeente bij de bestelling heeft opgegeven, met de informatie die de Gemeente nodig heeft voor haar melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, waar nodig, aan betrokkenen: aard van de inbreuk, categorieën en aantallen betrokkenen en gegevens, waarschijnlijke gevolgen en genomen en voorgestelde maatregelen.
2. Verwerker doet zelf geen melding aan de toezichthouder of betrokkenen, tenzij de Gemeente daarom vraagt of de wet dit vereist.
3. Verwerker werkt mee aan het beperken en herstellen van de gevolgen en houdt een register bij van inbreuken.

Artikel 7. Subverwerkers

1. De Gemeente geeft algemene toestemming voor het inschakelen van de subverwerkers in Bijlage 3. Een actuele lijst staat op samenvoorbereiden.nl/privacy.
2. Verwerker informeert de Gemeente ten minste 30 dagen vooraf over een voorgenomen toevoeging of vervanging. De Gemeente kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken; partijen zoeken dan in overleg een oplossing. Lukt dat niet, dan kan de Gemeente de Bestelling opzeggen voor het onderdeel waarop het bezwaar betrekking heeft.
3. Verwerker legt subverwerkers schriftelijk dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst en blijft jegens de Gemeente verantwoordelijk voor hun nakoming.

Artikel 8. Doorgifte buiten de EER

1. Verwerker geeft persoonsgegevens alleen door aan landen buiten de EER als die doorgifte in Bijlage 3 staat of de Gemeente vooraf schriftelijk instemt, en alleen met een geldig doorgiftemechanisme: een adequaatheidsbesluit (waaronder het EU-VS Data Privacy Framework) of standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.
2. Met het aangaan van deze overeenkomst stemt de Gemeente in met de doorgiften die in Bijlage 3 staan.

Artikel 9. Rechten van betrokkenen

1. Verwerker helpt de Gemeente, voor zover redelijk, bij verzoeken van betrokkenen om inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid of bezwaar. Omdat gesprekken en profielen bij het sluiten van de training worden gewist, gaat het in de praktijk vooral om gegevens van de coördinator in het Platform.
2. Ontvangt Verwerker rechtstreeks een verzoek van een betrokkene, dan verwijst Verwerker naar de Gemeente en informeert hij de Gemeente binnen 5 werkdagen.

Artikel 10. Bijstand en verantwoording

1. Verwerker helpt de Gemeente bij het nakomen van haar verplichtingen rond beveiliging, datalekken, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA) en voorafgaande raadpleging, voor zover dat ziet op de verwerkingen onder deze overeenkomst.
2. Verwerker stelt op verzoek informatie beschikbaar om aan te tonen dat deze overeenkomst wordt nageleefd, en houdt een register bij van de verwerkingen die hij voor de Gemeente uitvoert.

Artikel 11. Audit

1. De Gemeente mag ten hoogste eenmaal per jaar, of vaker bij een concreet vermoeden van niet-naleving, een audit (laten) uitvoeren. Partijen stemmen omvang, moment en vertrouwelijkheid vooraf af; de audit verstoort de dienstverlening zo min mogelijk.
2. Verwerker mag eerst recente onafhankelijke auditverklaringen of certificeringen van zichzelf of zijn subverwerkers overleggen, zoals de ISO 27001- en SOC 2-rapporten van de hosting- en modelleveranciers in Bijlage 3. Volstaan die, dan vervalt de audit.
3. Kosten van een audit draagt de Gemeente, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van Verwerker aantoont.

Artikel 12. Duur, beëindiging en teruggave

1. Deze overeenkomst gaat in op het moment dat de Gemeente bij het plaatsen van de Bestelling akkoord geeft op deze overeenkomst. Zij duurt zolang Verwerker persoonsgegevens voor de Gemeente verwerkt, waaronder de toegang tot Simulator, gesprekstraining en Platform (2 jaar na de bevestiging van de Bestelling) en eventuele bijbestellingen of verlengingen.
2. Na afloop verwijdert Verwerker alle persoonsgegevens binnen 30 dagen, of geeft hij ze op verzoek van de Gemeente eerst terug in een gangbaar bestandsformaat, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt. Verwerker bevestigt de verwijdering schriftelijk. Back-ups worden binnen de bewaartermijn in Bijlage 2 overschreven.
3. Bepalingen die naar hun aard doorlopen, zoals geheimhouding en aansprakelijkheid, blijven na afloop van deze overeenkomst gelden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Partijen zijn jegens elkaar aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst of van de AVG.
2. De aansprakelijkheid van partijen is per gebeurtenis en per contractjaar beperkt tot de bedragen die horen bij de totale opdrachtwaarde in de tabel van artikel 16 van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (versie 2024). Gelden de inkoopvoorwaarden van de Gemeente, dan gelden de bedragen daaruit. Dezelfde regeling staat in de algemene voorwaarden van Samen Voorbereiden.
3. De beperking in lid 2 geldt niet bij schade door dood of letsel, of door opzet of grove schuld van een partij of haar leidinggevenden.
4. Boetes van de toezichthouder draagt de partij aan wie de overtreding is opgelegd.

Artikel 14. Slotbepalingen

1. Deze overeenkomst komt tot stand doordat de Gemeente bij het plaatsen van de Bestelling akkoord geeft op deze overeenkomst. Ondertekening is daarvoor niet nodig. Verwerker legt het akkoord vast in de bestelbevestiging en bewaart het zolang deze overeenkomst geldt.
2. Bij strijd tussen deze overeenkomst en de Bestelling, de algemene voorwaarden van Samen Voorbereiden of de inkoopvoorwaarden van de Gemeente gaat, voor de verwerking van persoonsgegevens, deze overeenkomst voor.
3. Wijzigingen gelden alleen schriftelijk en met instemming van beide partijen. Wijzigt de wet- of regelgeving, dan passen partijen deze overeenkomst in overleg aan.
4. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente is gevestigd.

Bijlage 1. Beschrijving van de verwerkingen

Alleen wat nodig is voor de Noodsteunpuntkit. Aanmeldingen van bewoners via de Simulator komen niet bij Verwerker binnen; van deelnemers aan de gesprekstraining wordt alleen verwerkt wat hieronder staat.

ONDERDEEL	DOEL	PERSOONSGEGEVENS	BETROKKENEN	BEWAARTERMIJN
Platform (coördinator)	Inloggen met een link per e-mail; beheer van de eigen noodsteunpunten en de persoonlijke links voor deelnemers.	Naam, zakelijk e-mailadres, functie, gemeente; inloglogboek (tijdstip, IP-adres).	Medewerkers van de Gemeente	Duur van de toegang; logs 12 maanden
Simulator	Het team en bewoners doorlopen het noodsteunpunt in de browser; wie wil helpen, gaat door naar het aanmeldformulier van de Gemeente.	Geen account en geen persoonsgegevens. Alleen functionele voortgang. Aanmeldingen komen niet bij Verwerker binnen.	Medewerkers, vrijwilligers, bewoners	n.v.t.
Gesprekstraining: deelname	Toegang via een persoonlijke link; totalen voor de Gemeente.	Persoonlijke link en deelnamestatus (gestart, afgerond). Geen naam of e-mailadres.	Deelnemers	Duur van de toegang
Gesprekstraining: gesprek	Deelnemer oefent gesprekken met virtuele bewoners.	Spraak en tekst worden tijdens het gesprek verwerkt (spraakherkenning, taalmodel, stem) en door Verwerker niet bewaard.	Deelnemers	Niet bewaard; bij leveranciers max. 30 dagen
Gesprekstraining: profiel	Persoonlijke terugkoppeling en roladvies voor de deelnemer.	Een beschrijving van hoe de deelnemer het gesprek voert op vijf eigenschappen (empathie, duidelijkheid, doorvragen, doelgerichtheid, activeren), elk met een indicatie van 1 tot 10 en een toelichting; sterke punten, werkpunten en roladvies. Alleen voor de deelnemer, te downloaden als pdf; de Gemeente ziet geen individuele uitkomsten.	Deelnemers	Gewist bij sluiten van de training

Aard van de verwerking

Opslag, raadpleging, verstrekking aan de Gemeente en verwijdering. Geen profilering met rechtsgevolgen en geen geautomatiseerde besluitvorming. Het roladvies is een voorstel aan de deelnemer zelf, geen score en geen selectie door de Gemeente.

Bijzondere persoonsgegevens

Worden niet gevraagd en zijn niet nodig. Noemt een deelnemer in een gesprek toch gevoelige informatie, dan wordt die met het gesprek gewist. De leveranciers van spraak en taalmodel gebruiken de gegevens niet om modellen te trainen (Bijlage 3).

Bijlage 2. Technische en organisatorische maatregelen

Toegang en authenticatie

- De coördinator logt in met een eenmalige link per e-mail; geen wachtwoorden die kunnen lekken.
- Deelnemers krijgen een persoonlijke link en zien alleen hun eigen gesprek en profiel.
- Scheiding per gemeente en per noodsteunpunt: een gemeente ziet alleen haar eigen gegevens.
- Alleen Samen Voorbereiden heeft toegang tot de beheeromgeving, met tweefactorauthenticatie.

Opslag en transport

- Versleuteling in transport (TLS) en in rust.
- Opslag van database en hosting in de EU (zie Bijlage 3).
- Dagelijkse versleutelde back-ups, uitsluitend voor herstel, 30 dagen bewaard.
- Sleutels voor externe diensten staan alleen op de server, nooit op het apparaat van de gebruiker.

Dataminimalisatie

- Gesprekken en profielen worden gewist bij het sluiten van de training; logbestanden bevatten geen gespreksinhoud.
- Geen aanmeldgegevens van bewoners: aanmelden gaat via het formulier van de Gemeente. Geen namen of e-mailadressen van deelnemers.
- Geen gebruik van persoonsgegevens voor training van modellen, analyse of marketing.

Organisatie

- Logging van toegang en wijzigingen, 12 maanden bewaard; periodieke controle.
- Procedure voor datalekken met melding aan de Gemeente binnen 36 uur.
- Geheimhouding voor medewerkers en ingeschakelde ontwikkelaars, voor Framespace vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst.

Bijlage 3. Subverwerkers

SUBVERWERKER	DIENST	LOCATIE GEGEVENS	WAARBORG
Supabase	Database en inloggen van het Platform; opslag van deelnamestatus	Opslag in de EU; Supabase Inc. (Verenigde Staten)	Verwerkersovereenkomst, SCC
Vercel	Hosting van website en Platform	Opslag in de EU; Vercel Inc. (Verenigde Staten)	Verwerkersovereenkomst, DPF/SCC
Cloudflare	Hosting van de gesprekstraining en doorgeven van gesprekken aan taalmodel en spraakdienst	Opslag in de EU; verwerking in het wereldwijde netwerk; Cloudflare Inc. (Verenigde Staten)	Verwerkersovereenkomst, DPF/SCC
Brevo	Verzenden van inloglinks en bevestigingen aan de coördinator	EU (Frankrijk)	Verwerkersovereenkomst
Anthropic	Taalmodel (Claude) voor de reacties van de virtuele bewoners en het profiel; realtime	Verenigde Staten	Verwerkersovereenkomst, SCC/DPF; geen training op gegevens; bewaring max. 30 dagen
ElevenLabs	Spraakherkenning en stemmen van de virtuele bewoners; realtime	Verenigde Staten	Verwerkersovereenkomst, SCC/DPF; geen training op gegevens; bewaring max. 30 dagen

SUBVERWERKER	DIENST	LOCATIE GEGEVENS	WAARBORG
Framespace (M. Gerritse)	Ontwikkeling en beheer van Simulator, gesprekstraining en Platform in opdracht van Verwerker	Nederland	Samenwerkingsovereenkomst met verwerkersafspraken