

Verwerkersovereenkomst

Bijlage bij de Beheerovereenkomst tussen de VvE en Florian B.V.

Versie	oktober 2026
Partijen	De VvE die in de Offerte is genoemd (de Verwerkingsverantwoordelijke) en Florian B.V. te Rijswijk, KvK 58472800 (de Verwerker).
Status	Deze overeenkomst maakt deel uit van de Beheerovereenkomst (artikel 13 van de Algemene Voorwaarden) en komt tot stand door het aangaan van de Beheerovereenkomst. De geldende versie staat op www.florian.nl/verwerkersovereenkomst .

Artikel 1 Begrippen en rangorde

1. Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die de Algemene Voorwaarden VvE-Beheer van Florian B.V. daaraan geven. Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerken, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens, hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft.
2. Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de Beheerovereenkomst. Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor waar het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Artikel 2 Onderwerp en instructies

1. De Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de VvE en voor de uitvoering van de Beheerovereenkomst. Bijlage 1 beschrijft de verwerkingen.
2. De Beheerovereenkomst en deze verwerkersovereenkomst gelden als de instructie van de VvE. Aanvullende instructies geeft de VvE Digitaal.
3. De Verwerker informeert de VvE onmiddellijk als een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG.
4. Voor zover de Verwerker persoonsgegevens verwerkt voor zijn eigen administratie of om aan zijn eigen wettelijke verplichtingen te voldoen, is hij zelf verwerkingsverantwoordelijke. Deze verwerkersovereenkomst is daarop niet van toepassing.

Artikel 3 Geheimhouding

1. De Verwerker houdt de persoonsgegevens geheim en zorgt ervoor dat zijn medewerkers en de door hem ingeschakelde personen tot geheimhouding verplicht zijn.

Artikel 4 Beveiliging

1. De Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking. Bijlage 2 beschrijft de maatregelen.
2. De Verwerker mag de maatregelen aanpassen, mits het beveiligingsniveau niet lager wordt.

Artikel 5 Subverwerkers

1. De VvE geeft de Verwerker algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Bijlage 3 bevat de subverwerkers die de Verwerker bij het aangaan van deze overeenkomst gebruikt.
2. De Verwerker meldt het toevoegen of vervangen van een subverwerker ten minste dertig dagen van tevoren Digitaal aan de VvE. De VvE kan binnen die termijn op redelijke gronden Digitaal bezwaar maken. Partijen overleggen dan over een oplossing.
3. De Verwerker legt aan iedere subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze verwerkersovereenkomst staan en blijft tegenover de VvE verantwoordelijk voor de subverwerker.

Artikel 6 Verstrekking aan derden

1. De Verwerker mag namens de VvE persoonsgegevens verstrekken aan de volgende ontvangers, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Beheerovereenkomst:
 - a. de incassodienstverlener, gerechtsdeurwaarder of advocaat, voor het innen van vorderingen van de VvE;
 - b. aannemers, leveranciers, verzekeraars en schade-experts, voor de afhandeling van schade-, storings- en onderhoudsmeldingen;
 - c. notarissen, voor de overdracht van een appartementsrecht;
 - d. de bank van de VvE, voor het betalingsverkeer en de incasso van bijdragen;
 - e. de kascommissie en een door de VvE aangewezen accountant, voor de controle van de jaarstukken;
 - f. overheidsinstanties, voor zover de wet daartoe verplicht.
2. Deze ontvangers zijn geen subverwerkers. De Verwerker verstrekt alleen de gegevens die voor het doel nodig zijn.
3. De Verwerker bedingt bij aannemers en leveranciers dat zij de gegevens alleen voor de betreffende opdracht gebruiken, niet doorgeven en na afronding niet langer bewaren dan nodig is. Met de incassodienstverlener legt de Verwerker vast hoe deze met de gegevens omgaat.

Artikel 7 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

1. De Verwerker verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte. Doorgifte daarbuiten vindt alleen plaats als daarvoor passende waarborgen volgens de AVG gelden, zoals een adequaatheidsbesluit of modelcontractbepalingen van de Europese Commissie. Bijlage 3 vermeldt per subverwerker de plaats van verwerking.

Artikel 8 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

1. De Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen achtenveertig uur na ontdekking, Digitaal aan het Bestuur.
2. De melding bevat, voor zover bekend, de aard van de inbreuk, de betrokken gegevens en groepen betrokkenen, de waarschijnlijke gevolgen en de maatregelen die zijn of worden genomen.

3. De VvE beslist of de inbreuk wordt gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de betrokkenen. De Verwerker ondersteunt de VvE daarbij en verzorgt de melding op verzoek namens de VvE.

Artikel 9 Rechten van betrokkenen

1. Ontvangt de Verwerker een verzoek van een betrokkene om inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdracht of bezwaar, dan handelt hij een eenvoudig verzoek, zoals een wijziging van contactgegevens, zelf namens de VvE af. Andere verzoeken legt de Verwerker voor aan het Bestuur, met een voorstel voor de afhandeling.
2. De Verwerker verleent de VvE de bijstand die nodig is om binnen de wettelijke termijn op een verzoek te reageren.

Artikel 10 Bijstand en controle

1. De Verwerker verleent de VvE op verzoek bijstand bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij overleg met de Autoriteit Persoonsgegevens.
2. De Verwerker stelt de VvE de informatie ter beschikking die nodig is om de naleving van deze verwerkersovereenkomst aan te tonen. De VvE mag de naleving eenmaal per jaar laten controleren, na een aankondiging van ten minste dertig dagen en op eigen kosten. De Verwerker mag aan een controle voldoen door een recent rapport of certificaat van een onafhankelijke deskundige te verstrekken.
3. Werkzaamheden op grond van dit artikel die verder gaan dan wat gebruikelijk is, zijn Meerwerk.

Artikel 11 Bewaartermijnen en einde

1. De Verwerker bewaart de persoonsgegevens niet langer dan de termijnen in bijlage 1.
2. Bij het einde van de Beheerovereenkomst draagt de Verwerker de persoonsgegevens over aan de VvE of aan een door haar aangewezen derde, overeenkomstig de overdrachtsregeling in de Algemene Voorwaarden. Daarna verwijdert de Verwerker de persoonsgegevens binnen drie maanden, behalve voor zover hij volgens de Algemene Voorwaarden een kopie van de administratie bewaart, wettelijk verplicht is ze te bewaren of ze nodig heeft voor de behandeling van een geschil.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Op de aansprakelijkheid van de Verwerker tegenover de VvE zijn de bepalingen over aansprakelijkheid uit de Algemene Voorwaarden van toepassing. Dit laat de rechten die betrokkenen aan de AVG ontnemen onverlet.

Artikel 13 Duur, toepasselijk recht en geschillen

1. Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang de Verwerker persoonsgegevens voor de VvE verwerkt.

2. Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.

Bijlage 1 — Overzicht van de verwerkingen

De Verwerker verwerkt geen burgerservicenummers en geen bijzondere persoonsgegevens, tenzij een betrokkene die zelf in een melding of bericht vermeldt.

Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel	Bewaartermijn
Eigenaars (leden van de VvE)	Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, appartementsrecht en breukdeel, IBAN en SEPA-machtiging, bijdragen, betalingen en achterstanden, aanwezigheid, volmachten en stemmen	Ledenadministratie, innen van bijdragen, debiteurenbeheer, vergaderingen, communicatie	Zolang de VvE in beheer is. Financiële gegevens ten minste 7 jaar na afloop van het boekjaar.
Bewoners, huurders en melders	Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, inhoud van de melding, foto's en video's, berichten via WhatsApp	Afhandeling van schade-, storings- en onderhoudsmeldingen	Dossier van de melding: zolang de VvE in beheer is. Contactgegevens en berichten: tot 2 jaar na afronding van de melding.
Bestuursleden en leden van de kascommissie	Naam, functie, e-mailadres, telefoonnummer, handtekening, datum, tijdstip en IP-adres bij Elektronische ondertekening	Bestuurlijke ondersteuning, ondertekening van de Offerte en van besluiten, bankmachtigingen	Zolang de functie duurt. Ondertekeningsgegevens: 7 jaar na het einde van de Beheerovereenkomst.
Contactpersonen van aannemers en leveranciers	Naam, functie, e-mailadres, telefoonnummer	Opdrachten, meldingen en facturen	Zolang de relatie duurt. Financiële gegevens ten minste 7 jaar.

Bijlage 2 — Beveiligingsmaatregelen

- Persoonlijke accounts met sterke wachtwoorden voor alle systemen met persoonsgegevens, en tweestapsverificatie voor het Florian-dashboard, Exact Online, Google en internetbankieren.
- Toegang per medewerker beperkt tot wat voor de functie nodig is; toegang wordt bij vertrek direct ingetrokken.
- Versleutelde verbindingen (https) voor het portaal, het meldformulier en de offerte-omgeving.
- Back-ups van de administratie via de leveranciers van de systemen waarin zij is vastgelegd.
- Een Verklaring Omtrent het Gedrag en een geheimhoudingsverklaring voor medewerkers.
- Persoonlijke deellinks zonder wachtwoord bevatten een niet te raden code en geven alleen toegang tot het dossier waarvoor zij zijn verstrekt.
- Vastlegging van wie welke gegevens heeft ingezien of gewijzigd, voor zover de systemen dat ondersteunen.

Bijlage 3 — Subverwerkers

Subverwerker	Dienst	Plaats van verwerking
Convect	Digitaal platform en portaal voor de VvE	Nederland
Exact Online	Boekhouding en financiële administratie; overdracht van de administratie bij het einde van het beheer	Ierland
Vercel	Hosting van florian.nl, de offerte-omgeving, het meldformulier en de onboarding- en MJOP-omgeving	Ierland
Supabase	Database en opslag van bestanden voor de omgevingen op florian.nl	Ierland
CM.com	Verzenden en ontvangen van WhatsApp-berichten bij meldingen	Ierland
Google	E-mail, documentopslag en agenda	Ierland
KPN	Telefonie	Nederland
Anthropic	Hulpmiddelen op basis van kunstmatige intelligentie (Claude), voor het samenvatten van dossiers en het opstellen en verwerken van teksten en documenten	Ierland