



VERWERKERSOVEREENKOMST

inzake de verwerking van persoonsgegevens

Datum versie	23 maart 2026
Verwerker	Fortea Software B.V. h.o.d.n. Fortea Connect, KvK 93458207, Bedrijvenpark Twente 147-G, 7602 KE Almelo

Deze verwerkersovereenkomst (“Verwerkersovereenkomst”) maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst voor dienstverlening tussen Verantwoordelijke en Verwerker (“Hoofdovereenkomst”). Voor zover deze Verwerkersovereenkomst strijdig is met bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens in de Hoofdovereenkomst, prevaleert deze Verwerkersovereenkomst.

Deze Verwerkersovereenkomst is inhoudelijk herschreven en aangevuld zodat zij beter aansluit op de AVG, de feitelijke dienstverlening van Fortea Software B.V. h.o.d.n. Fortea Connect en de gebruikelijke afspraken tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker.

1. Partijen

1. De gebruiker/afnemer van de diensten van Verwerker, zijnde de partij die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, hierna te noemen: “Verantwoordelijke”;

2. Fortea Software B.V. h.o.d.n. Fortea Connect, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 93458207, gevestigd aan Bedrijvenpark Twente 147-G, 7602 KE Almelo, hierna te noemen: “Verwerker”;

Verantwoordelijke en Verwerker worden hierna gezamenlijk aangeduid als “Partijen” en afzonderlijk als “Partij”.

2. Overwegingen

- Verwerker levert software en aanverwante diensten voor processen rondom vastgoedbeheer en aanpalende dienstverlening, waaronder het vastleggen en beheren van gegevens van vastgoed-eigenaren, huurders, verhuurders en tussenpersonen, alsmede communicatie, dossieropvolging en rapportage daaromtrent.
- Bij de uitvoering van de Hoofdovereenkomst verwerkt Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke persoonsgegevens.
- Partijen wensen hun wederzijdse rechten en verplichtingen met betrekking tot die verwerking vast te leggen conform artikel 28 AVG.

3. Definities

AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679), alsmede de daarop gebaseerde nationale uitvoeringswetgeving.

Betrokkene: een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

Datalek: een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Subverwerker: een door Verwerker ingeschakelde derde die ten behoeve van Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Verwerking: een bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 sub 2 AVG.

4. Onderwerp, aard en duur van de verwerking

Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en alleen op basis van gedocumenteerde instructies van Verantwoordelijke, tenzij een op Verwerker rustende wettelijke verplichting anders voorschrijft.

De aard van de verwerking betreft het hosten, opslaan, raadplegen, structureren, analyseren, beschikbaar stellen, beveiligen en – indien van toepassing – verzenden of anderszins verwerken van persoonsgegevens binnen de door Verwerker aangeboden dienst(en).

De duur van de verwerking is gelijk aan de looptijd van de Hoofdovereenkomst, vermeerderd met een redelijke periode die noodzakelijk is voor afronding, overdracht, back-upcycli en verwijdering conform deze Verwerkersovereenkomst.

5. Doeleinden, categorieën gegevens en betrokkenen

De concrete doeleinden, categorieën persoonsgegevens en categorieën betrokkenen zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet verwerken voor eigen doeleinden, noch verkopen, verstrekken of anderszins beschikbaar stellen aan derden anders dan conform deze Verwerkersovereenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.

Verantwoordelijke staat ervoor in dat zij een geldige rechtsgrond heeft voor de verwerking en verstrekking van de persoonsgegevens aan Verwerker en dat de persoonsgegevens, gelet op de doeleinden van de verwerking, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

6. Verplichtingen van Verwerker

Verwerker verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, behoorlijk en in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke privacywetgeving.

Verwerker waarborgt dat personen die onder zijn gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, contractueel of wettelijk tot geheimhouding zijn verplicht.

Verwerker houdt een passend register of overzicht bij van de categorieën verwerkingsactiviteiten die zij namens Verantwoordelijke verricht, voor zover de AVG daartoe verplicht.

Verwerker verleent Verantwoordelijke alle redelijkerwijs benodigde medewerking om aan haar verplichtingen onder de AVG te voldoen, voor zover deze medewerking verband houdt met de door Verwerker uitgevoerde verwerking.

7. Beveiliging

Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Bij het bepalen van het passende beveiligingsniveau houdt Verwerker rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua

waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

De maatregelen omvatten in ieder geval de beveiligingsmaatregelen genoemd in Bijlage 2.

Verwerker evalueert en actualiseert deze maatregelen periodiek en wanneer nieuwe risico's of relevante technologische ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

8. Datalekken

Verwerker meldt een ontdekt of redelijkerwijs vermoed datalek zonder onredelijke vertraging aan Verantwoordelijke en uiterlijk binnen 48 uur nadat Verwerker daarvan kennis heeft genomen, tenzij vaststaat dat het incident geen betrekking heeft op persoonsgegevens van Verantwoordelijke.

De melding bevat voor zover beschikbaar ten minste: de aard van het incident, de (vermoedelijke) oorzaak, de betrokken categorieën persoonsgegevens en betrokkenen, de mogelijke gevolgen, de reeds genomen en voorgestelde mitigerende maatregelen, en de contactgegevens van de verantwoordelijke contactpersoon bij Verwerker.

Verwerker houdt een intern register van datalekken bij en verleent alle redelijkerwijs benodigde medewerking aan onderzoek, herstelmaatregelen, communicatie en eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen.

Verwerker doet geen meldingen aan toezichthouders of betrokkenen namens Verantwoordelijke, tenzij Verwerker hiertoe wettelijk verplicht is. In dat geval informeert Verwerker Verantwoordelijke vooraf, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

9. Bijstand aan Verantwoordelijke

Verwerker ondersteunt Verantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de Verwerker ter beschikking staande informatie, bij het vervullen van verzoeken van betrokkenen inzake hun rechten onder de AVG, waaronder inzage, rectificatie, wissing, beperking, dataportabiliteit en bezwaar.

Indien Verwerker rechtstreeks een verzoek van een betrokkene ontvangt dat ziet op persoonsgegevens die namens Verantwoordelijke worden verwerkt, stuurt Verwerker dit verzoek zonder inhoudelijke afhandeling zo spoedig mogelijk door aan Verantwoordelijke, tenzij Verwerker wettelijk gehouden is het verzoek zelf af te handelen.

Verwerker verleent, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand bij gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's), voorafgaande raadpleging van toezichthouders en overige compliance-verplichtingen van Verantwoordelijke, voor zover deze direct verband houden met de door Verwerker verrichte verwerking.

10. Subverwerkers

Verantwoordelijke verleent Verwerker hierbij een algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van Subverwerkers, mits Verwerker Verantwoordelijke informeert over beoogde toevoegingen of vervangingen van Subverwerkers en Verantwoordelijke een redelijke mogelijkheid krijgt om daartegen gemotiveerd bezwaar te maken.

Verwerker legt aan iedere Subverwerker bij schriftelijke overeenkomst ten minste dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op als in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen, voor zover relevant voor de door die Subverwerker verrichte werkzaamheden.

Een actuele lijst van Subverwerkers, inclusief de aard van de dienstverlening en eventuele verwerkingslocaties, is opgenomen in of wordt beschikbaar gesteld overeenkomstig Bijlage 1.

Verwerker blijft jegens Verantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de correcte nakoming van de verplichtingen van door haar ingeschakelde Subverwerkers.

11. Doorgifte buiten de EER

Verwerker verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Indien persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk buiten de EER worden verwerkt of toegankelijk zijn vanuit een land buiten de EER, draagt Verwerker ervoor zorg dat aan de voorwaarden van hoofdstuk V AVG is voldaan. Dit betekent onder meer dat doorgifte uitsluitend plaatsvindt op basis van een adequaathedsbesluit, passende waarborgen zoals de toepasselijke standaardcontractbepalingen, of een andere rechtsgeldige doorgiftegrond.

Verwerker informeert Verantwoordelijke op verzoek over de relevante doorgiftemechanismen.

12. Audit en informatieverstrekking

Verwerker stelt Verantwoordelijke op redelijk verzoek alle informatie ter beschikking die nodig is om nakoming van deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen.

Verantwoordelijke heeft maximaal eenmaal per kalenderjaar het recht om een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden, mits een audit ten minste dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk wordt aangekondigd, plaatsvindt tijdens reguliere kantooruren en de bedrijfsvoering van Verwerker niet onredelijk verstoort.

Indien Verwerker beschikt over recente, relevante en onafhankelijke auditrapportages of certificeringen, waaronder bijvoorbeeld ISO 27001-verklaringen, mag Verwerker deze in redelijkheid aanbieden in plaats van een on-site audit voor zover deze informatie voldoende inzicht geeft.

Penetratietests of vergelijkbare technische tests op systemen van Verwerker zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke afstemming over scope, timing, beveiligingsvoorwaarden en verantwoordelijkheden.

13. Retourneren en verwijderen van persoonsgegevens

Na beëindiging van de Hoofdovereenkomst zal Verwerker, naar keuze van Verantwoordelijke, de persoonsgegevens retourneren aan Verantwoordelijke of verwijderen, tenzij op Verwerker een wettelijke bewaarplicht rust.

Verwerker verwijdert resterende kopieën binnen een redelijke termijn na afronding van de retourlevering of na het verwijderverzoek, behoudens voor zover opslag van back-ups gedurende een beperkte technische uitfasering redelijkerwijs noodzakelijk is.

Voor zover wettelijke bewaartermijnen of dwingende bewijsdoeleinden aan onmiddellijke verwijdering in de weg staan, zal Verwerker de betreffende persoonsgegevens blijven beveiligen en niet langer actief verwerken anders dan voor naleving van die verplichting.

14. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Partijen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst volgt, tenzij dwingend recht anders bepaalt, het aansprakelijkheidsregime uit de Hoofdovereenkomst.

Geen van de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst beperkt de aansprakelijkheid van een Partij voor zover een dergelijke beperking op grond van toepasselijk recht niet is toegestaan.

15. Geheimhouding

Alle persoonsgegevens en overige vertrouwelijke informatie die Verwerker van Verantwoordelijke ontvangt of in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst verwerkt, worden als vertrouwelijk behandeld.

Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover bekendmaking noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting of een bindend bevel van een bevoegde autoriteit. In dat geval informeert Verwerker Verantwoordelijke vooraf, tenzij dit rechtens niet is toegestaan.

16. Slotbepalingen

Wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk of elektronisch tussen Partijen zijn overeengekomen.

Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden over een vervangende bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar Verwerker statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

BIJLAGE 1 – Beschrijving van de verwerking

Deze bijlage geeft invulling aan artikel 28 lid 3 AVG en beschrijft de aard van de verwerking zoals Partijen die op het moment van ondertekening voorzien. Verantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze beschrijving.

1. Categorieën betrokkenen

- vastgoed-eigenaren, huurders, verhuurders, tussenpersonen en contactpersonen van Verantwoordelijke;
- eventuele vertegenwoordigers, gemachtigden, medewerkers van Verantwoordelijke of andere bij een dossier, object of relatie betrokken natuurlijke personen;
- gebruikers van het platform en andere natuurlijke personen van wie Verantwoordelijke gegevens in de dienst laat verwerken.

2. Categorieën persoonsgegevens

- identificatie- en contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en andere relatiegegevens;
- object-, relatie-, dossier-, contract-, betalings-, correspondentie- en communicatiegegevens, voor zover door Verantwoordelijke in de dienst opgenomen;
- eventuele aanvullende persoonsgegevens die Verantwoordelijke zelf in het systeem invoert voor de uitvoering van haar processen.

3. Bijzondere categorieën persoonsgegevens

Verwerker verwerkt in beginsel geen bijzondere categorieën persoonsgegevens of persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, tenzij Verantwoordelijke deze uitdrukkelijk en rechtmatig in het systeem invoert en Partijen daarover aanvullende afspraken hebben gemaakt. Verantwoordelijke zal dergelijke gegevens alleen verstrekken indien dit strikt noodzakelijk en rechtmatig is.

4. Doeleinden van de verwerking

- het beschikbaar stellen en laten functioneren van de software en aanverwante diensten van Verwerker;
- het ondersteunen van processen binnen vastgoedbeheer en aanverwante administratieve en communicatieve processen, waaronder relatiebeheer, dossieropvolging en rapportages;
- het faciliteren van communicatie richting vastgoed-eigenaren, huurders, verhuurders, tussenpersonen of andere betrokkenen via e-mail, telefoon, post of andere overeengekomen kanalen;
- het beveiligen, onderhouden, analyseren en verbeteren van de dienst, voor zover dit gebeurt binnen de grenzen van de opdracht van Verantwoordelijke en zonder gebruik voor eigen, onverenigbare doeleinden.

5. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst, tenzij Verantwoordelijke een andere bewaartermijn instelt of een wettelijke bewaarplicht een langere bewaring vereist.

Indien Verwerker in de applicatie een standaardbewaartermijn hanteert, geldt deze uitsluitend als technische standaardinstelling en niet als zelfstandige rechtsgrond voor bewaring. Verantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor het bepalen van de toepasselijke bewaartermijn onder de AVG en andere relevante wetgeving.

Een vaste bewaartermijn van 25 maanden uit het oorspronkelijke document is daarom in deze versie niet onverkort overgenomen, omdat deze zonder nadere onderbouwing niet voor alle verwerkingen passend of juridisch wenselijk is.

6. Subverwerkers en ontvangers

Verwerker maakt op het moment van ondertekening uitsluitend gebruik van de volgende Subverwerker voor zover noodzakelijk voor de interne organisatie en ondersteuning van de dienstverlening: Byte Ventures, gevestigd aan Bedrijvenpark Twente 147-G, 7602 KE Almelo. Indien Verwerker in de toekomst aanvullende Subverwerkers wil inschakelen, geldt de procedure zoals opgenomen in artikel 10 van deze Verwerkersovereenkomst. Voor zover derden persoonsgegevens ontvangen in het kader van een eigen zelfstandige rol, kwalificeren zij niet als Subverwerker maar als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerker houdt een actuele lijst van Subverwerkers bij en stelt deze desgevraagd aan Verantwoordelijke beschikbaar. In die lijst worden per partij in ieder geval de naam, de aard van de dienstverlening, de locatie van de verwerking en - indien relevant - het gebruikte doorgiftemechanisme vermeld.

BIJLAGE 2 – Minimale beveiligingsmaatregelen

Verwerker treft, rekening houdend met de aard van de dienstverlening en de stand van de techniek, ten minste de volgende maatregelen, voor zover relevant voor de betreffende dienst:

- toegangsbeveiliging op basis van rollen en rechten (least privilege);
- sterke authenticatie voor beheerders en waar passend voor gebruikers;
- logging en monitoring van relevante systeem- en toegangsgebeurtenissen;
- encryptie van gegevens in transit en waar passend in rust;
- maatregelen voor patch- en kwetsbaarhedenbeheer;
- back-up-, herstel- en continuïteitsmaatregelen;
- procedurele maatregelen voor incidentmanagement en datalekrespons;
- screening, geheimhouding en periodieke awareness van personeel met toegang tot persoonsgegevens;
- beoordeling en contractuele borging van leveranciers en Subverwerkers;
- periodieke evaluatie van de effectiviteit van beveiligingsmaatregelen.

Indien Verwerker beschikt over een relevante certificering of assurance-rapportage, zoals ISO 27001 of een vergelijkbare norm, kan Verwerker deze op verzoek vertrouwelijk beschikbaar stellen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.