



Verwerkersovereenkomst Planbi

Versie september 2026

Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen de klant en Planbi. Planbi is de verwerker (hierna: “Verwerker”) en de klant is verwerkingsverantwoordelijke (hierna: “Verwerkingsverantwoordelijke”) voor de persoonsgegevens die Planbi bij de uitvoering van de overeenkomst namens de klant verwerkt.

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

Overwegende dat:

- de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt van gebruikers, medewerkers en andere personen die in Planbi worden opgenomen (hierna: Betrokkenen);
- de Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de overeenkomst gebruikmaakt van de applicatie Planbi;
- de Verwerkingsverantwoordelijke door het gebruik van Planbi persoonsgegevens laat verwerken door Verwerker;
- Partijen op grond van artikel 28 lid 3 AVG hun afspraken over deze verwerking schriftelijk willen vastleggen;
- begrippen zoals Persoonsgegevens, Betrokkene, verwerking, Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke de betekenis hebben die de AVG daaraan geeft.

Komen overeen:

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

1.1 Verwerker verwerkt in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens onder de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt plaats voor de uitvoering van de overeenkomst: het hosten, beschikbaar stellen, beveiligen, onderhouden en ondersteunen van Planbi. Bijlage 1A vermeldt de categorieën Betrokkenen en Persoonsgegevens. De Verwerkingsverantwoordelijke stelt Verwerker schriftelijk op de hoogte van aanvullende verwerkingsdoelen die niet uit deze verwerkersovereenkomst of het normale gebruik van Planbi blijken.

1.2 Verwerker heeft geen zeggenschap over de doelen waarvoor de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens in Planbi verwerkt. De overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en het normale gebruik van de functies van Planbi gelden als gedocumenteerde instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker verwerkt de gegevens niet voor eigen reclame of andere onverenigbare doeleinden.



1.3 De persoonsgegevens die Verwerker in opdracht verwerkt, blijven onder de zeggenschap van de klant en/of de betreffende Betrokkenen. Deze bepaling draagt geen intellectuele-eigendomsrechten over.

1.4 De Verwerkingsverantwoordelijke houdt, voor zover de AVG dat vereist, een register bij van de verwerkingen die met Planbi worden uitgevoerd en is verantwoordelijk voor de juistheid daarvan.

1.5 Deze verwerkersovereenkomst geldt uitsluitend voor verwerkingen waarbij Planbi als Verwerker optreedt. Voor onder meer facturatie, contractbeheer, eigen beveiliging en wettelijke administratie kan Planbi zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke zijn; daarop is de privacyverklaring van Planbi van toepassing.

Artikel 2. Verdeling van verantwoordelijkheid

2.1 Partijen leven de toepasselijke privacywet- en regelgeving na.

2.2 Verwerker is verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen die de AVG aan een Verwerker oplegt. De Verwerkingsverantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor de doelen, grondslagen, transparantie en rechtmatigheid van de verwerking en voor de instructies aan Verwerker.

2.3 De Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerking van persoonsgegevens rechtmatig zijn, geen inbreuk maken op rechten van derden en beperkt blijven tot wat voor het gebruik van Planbi nodig is.

Artikel 3. Verplichtingen van Verwerker

3.1 Verwerker verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek binnen een redelijke termijn informatie over de maatregelen waarmee Verwerker haar verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst naleeft.

3.2 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke in het geval dat een door de Verwerkingsverantwoordelijke gegeven instructie volgens Verwerker in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving. Aan het uitblijven van een dergelijk bericht kan de Verwerkingsverantwoordelijke geen rechten of aanspraken ontleen.

3.3 Verwerker verleent de Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de beschikbare informatie, redelijke bijstand bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthouder.

3.4 De verplichtingen van Verwerker gelden ook voor personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken. Deze personen verwerken de gegevens uitsluitend volgens instructies en zijn aan geheimhouding gebonden.



3.5 De Verwerkingsverantwoordelijke weet en aanvaardt dat de toegestane verwerkingen binnen een geautomatiseerde online omgeving plaatsvinden.

Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

4.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Verwerking buiten de EER vindt alleen plaats indien is voldaan aan hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op grond van een adequaatheidsbesluit, geldige standaardcontractbepalingen of een ander wettelijk doorgiftemechanisme, met aanvullende maatregelen waar dat nodig is.

4.2 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek over de landen waarin persoonsgegevens worden verwerkt en over de toegepaste doorgiftewaarborgen.

Artikel 5. Inschakelen van derden of subverwerkers

5.1 De Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker algemene schriftelijke toestemming om bij de verwerking subverwerkers in te schakelen. Bij het aangaan van deze verwerkersovereenkomst zijn dat:

- TransIP B.V. voor de VPS, database-infrastructuur en e-maildiensten;
- Hanko GmbH voor accounts, authenticatie en sessiebeheer;
- Cloudflare, Inc. voor versleutelde opslag van technische back-ups via Cloudflare R2.

5.2 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke vooraf over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een subverwerker. De Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen veertien dagen na deze kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken op grond van een concreet privacyrisico. Partijen overleggen dan over een redelijke oplossing. Als geen oplossing mogelijk is, kan de Verwerkingsverantwoordelijke de overeenkomst beëindigen tegen het moment waarop de wijziging ingaat.

5.3 Verwerker legt iedere subverwerker schriftelijk in wezen dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op als in deze verwerkersovereenkomst. Verwerker blijft tegenover de Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de nakoming van die verplichtingen door de subverwerker, zoals artikel 28 AVG bepaalt.

Artikel 6. Beveiliging

6.1 Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, vernietiging, wijziging, ongeoorloofde verstrekking, ongeoorloofde toegang en andere onrechtmatige verwerking. De op het moment van sluiten toegepaste maatregelen staan in Bijlage 1B.

6.2 Het beveiligingsniveau wordt afgestemd op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de waarschijnlijkheid en ernst van de risico's voor Betrokkenen. Verwerker mag maatregelen aanpassen zolang het algemene beschermingsniveau niet wezenlijk vermindert.



6.3 De Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of de maatregelen van Verwerker passend zijn voor de voorgenomen verwerking. De Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de veilige inrichting van eigen gebruikers, rollen, apparaten en verbindingen en voor het tijdig intrekken van toegang.

Artikel 7. Meldplicht datalekken

7.1 Zodra Verwerker kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke, informeert Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur. De Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of melding aan de toezichthouder en/of Betrokkenen nodig is. Een eerste melding mag later worden aangevuld.

7.2 De Verwerkingsverantwoordelijke verzorgt eventuele wettelijke meldingen. Verwerker verleent, voor zover redelijk en wettelijk vereist, medewerking aan onderzoek en aan het informeren van de bevoegde autoriteit en Betrokkenen.

7.3 Verwerker verstrekt voor zover de informatie beschikbaar is:

- de aard en vermoedelijke oorzaak van de inbreuk;
- de categorieën gegevens en Betrokkenen en, voor zover bekend, de aantallen;
- de bekende of te verwachten gevolgen;
- de genomen of voorgestelde maatregelen;
- contactgegevens voor de opvolging;
- informatie over reeds geïnformeerde partijen.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van Betrokkenen

8.1 Richt een Betrokkene een verzoek over gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke rechtstreeks aan Verwerker, dan stuurt Verwerker dit verzoek zonder onnodige vertraging door naar de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen en reageert niet inhoudelijk, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke daarom vraagt of de wet dat vereist.

8.2 Verwerker verleent de Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking, redelijke en technisch mogelijke bijstand bij verzoeken van Betrokkenen. Voor omvangrijke aanvullende werkzaamheden kan Verwerker na voorafgaande afstemming redelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt of verwerkt rust een geheimhoudingsplicht. Verwerker gebruikt deze informatie niet voor andere doeleinden, behalve wanneer gegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat zij niet meer tot een Betrokkene herleidbaar zijn.



9.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover de Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst via een toegestane subverwerker, of een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat. Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke vooraf over een wettelijk verplicht verzoek, tenzij de wet dit verbiedt.

Artikel 10. Audit

10.1 De Verwerkingsverantwoordelijke mag de naleving van deze verwerkersovereenkomst controleren of laten controleren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden.

10.2 De Verwerkingsverantwoordelijke vraagt eerst beschikbare relevante documentatie of auditrapportages op. Een eigen audit is gerechtvaardigd wanneer deze informatie onvoldoende uitsluitsel geeft, bij een concreet ernstig vermoeden van niet-naleving of na een relevant datalek. Een reguliere audit wordt minimaal twee weken vooraf aangekondigd en vindt maximaal eenmaal per kalenderjaar plaats.

10.3 Verwerker werkt redelijkerwijs mee en verstrekt informatie die noodzakelijk is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen. De audit vindt tijdens normale werktijden plaats, beperkt zich tot voor de Verwerkingsverantwoordelijke relevante systemen en informatie en verstoort de dienstverlening en de belangen van andere klanten zo min mogelijk.

10.4 Partijen bespreken de bevindingen en treffen, waar nodig, passende verbetermaatregelen.

10.5 De Verwerkingsverantwoordelijke draagt de kosten van de audit en de redelijke interne kosten van Verwerker. Blijkt uit de audit een wezenlijke toerekenbare tekortkoming van Verwerker, dan draagt Verwerker haar eigen redelijke interne kosten.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid van Partijen in verband met deze verwerkersovereenkomst wordt beheerst door de aansprakelijkheidsregeling in de algemene voorwaarden. De totale aansprakelijkheid van Verwerker is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat de Verwerkingsverantwoordelijke in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Verwerker heeft betaald.

11.2 Een Partij meldt schade zo spoedig mogelijk nadat zij daarvan kennis heeft genomen en stelt de andere Partij in staat de oorzaak en omvang te onderzoeken en schade te beperken.

11.3 Geen beperking geldt voor aansprakelijkheid die naar Nederlands recht niet kan worden uitgesloten of beperkt, waaronder schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Verwerker. De verdeling van aansprakelijkheid onder artikel 82 AVG blijft onverkort van toepassing.



Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1 Deze verwerkersovereenkomst komt tot stand wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke haar aanvaardt bij het aangaan van de overeenkomst voor Planbi.

12.2 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang de overeenkomst of samenwerking duurt en daarna zolang Verwerker nog persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

12.3 Na het einde van de overeenkomst kan de Verwerkingsverantwoordelijke gedurende dertig dagen via info@planbi.nl om een export in een gangbaar bestandsformaat verzoeken. Daarna verwijdert of anonimiseert Verwerker de persoonsgegevens en bestaande kopieën, tenzij Unierecht of Nederlands recht langere bewaring verplicht. Persoonsgegevens in technische back-ups worden uiterlijk binnen dertig dagen volgens de normale back-upcyclus overschreven of verwijderd en worden tot die tijd uitsluitend voor noodzakelijk herstel gebruikt.

12.4 Wijziging van deze verwerkersovereenkomst vindt plaats overeenkomstig artikel 13.5 en 13.6. Individuele afwijkingen zijn alleen geldig wanneer Partijen die schriftelijk overeenkomen.

Artikel 13. Overige bepalingen

13.1 Op deze verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Als dat niet lukt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Verwerker is gevestigd, voor zover de wet dit toestaat.

13.3 Administratieve registraties en logs kunnen dienen als bewijs van de verwerking en het gebruik, behoudens tegenbewijs van de Verwerkingsverantwoordelijke.

13.4 Bij strijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens geldt de volgende rangorde: (1) individuele schriftelijke privacyafspraken; (2) deze verwerkersovereenkomst; (3) de algemene voorwaarden; en (4) overige afspraken. Voor andere onderwerpen geldt de rangorde uit de algemene voorwaarden.

13.5 Verwerker mag deze verwerkersovereenkomst wijzigen vanwege veranderingen in de dienstverlening, subverwerkers, beveiliging of wet- en regelgeving. Verwerker kondigt een materiële wijziging ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum per e-mail aan.

13.6 Indien de Verwerkingsverantwoordelijke een materiële wijziging niet wil accepteren, kan de Verwerkingsverantwoordelijke de overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. De opzegging moet binnen één maand na de aankondiging via de instellingen van Planbi of per e-mail zijn ontvangen.



Bijlage 1A. Specificatie persoonsgegevens en Betrokkenen

Verwerker kan in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke de volgende soorten persoonsgegevens verwerken:

- naam en (zakelijk) e-mailadres;
- organisatie, functie en rol binnen Planbi;
- gebruikers-ID's, gegevens over ingestelde inlogmethoden en sessiegegevens (wachtwoorden worden niet in leesbare vorm opgeslagen);
- taken, stappen, deadlines, verantwoordelijkheden, voortgang en overige door de Verwerkingsverantwoordelijke ingevoerde inhoud;
- instellingen;
- IP-adres en technische log- en beveiligingsgegevens;
- communicatie met ondersteuning voor zover daarin persoonsgegevens voorkomen.

Het betreft de volgende categorieën Betrokkenen:

- gebruikers met een Planbi-account;
- teamleden aan wie taken worden toegewezen, ook als zij geen Planbi-account hebben;
- andere personen over wie de Verwerkingsverantwoordelijke gegevens in taken, planningen of notities invoert.

Planbi is niet bedoeld voor bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens, medische gegevens, wachtwoorden of andere zeer gevoelige geheimen. De Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat deze bijlage een juiste beschrijving geeft van het beoogde gebruik en informeert Verwerker vooraf indien de aard van de verwerking wezenlijk verandert.

Bijlage 1B. Beveiligingsmaatregelen

Verwerker heeft onder meer de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

- versleutelde verbindingen via HTTPS en TLS;
- persoonlijke accounts, server-side sessiecontrole en rolgebaseerde toegangsrechten;
- authenticatie en sessiebeheer via Hako Cloud, met ondersteuning voor sterke inlogmethoden;
- technische autorisatie en scheiding van gegevens per organisatie;
- beveiligingsupdates voor applicatie, afhankelijkheden, containers en serveromgeving;
- logging en controle van relevante fouten, authenticatiegebeurtenissen en beveiligingsgebeurtenissen;
- maandelijkse technische back-ups, gescheiden van de actieve VPS opgeslagen via Cloudflare R2 en maximaal dertig dagen bewaard;
- versleuteling van Cloudflare R2 back-ups tijdens transport en in rust;
- procedures voor beveiligingsincidenten en datalekken.