VERSIE 2.0.0, LAATST BIJGEWERKT: 27-10-2026

Privacyverklaring Procedura

Procedura B.V. · KvK 95643478 · Weena 690, vloer 26, kantoor 4, 3012 CN Rotterdam, Nederland
Contact: info@procedura.nl · +31 6 83 33 27 33

1. Waarover deze verklaring gaat

Procedura is software om vergunningprocedures en projecten te plannen en te volgen. Procedura is een product van Procedura B.V. ("wij"). In deze verklaring leest u welke persoonsgegevens wij verwerken, waarvoor, op welke grondslag, hoelang wij ze bewaren, met wie wij ze delen en welke rechten u heeft.

Deze verklaring geldt voor de website procedura.nl, de console waarin u met Procedura werkt, de pagina's waarmee u een planning deelt, het e-mailadres van uw organisatie bij Procedura en de AI-functies. Zij hoort bij onze algemene voorwaarden (https://procedura.nl/docs/terms/algemeen). Welke cookies procedura.nl plaatst, staat in het cookiebeleid (https://procedura.nl/docs/terms/cookies).

Persoonsgegevens zijn gegevens waarmee een persoon direct of indirect is te identificeren, zoals een naam, een e-mailadres of een gebruikersnaam. Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Nederlandse wetgeving die daarbij hoort.

Procedura is uitsluitend bedoeld voor zakelijk gebruik. De persoonsgegevens die wij verwerken zijn daarom vooral zakelijke gegevens: namen, functies en zakelijke contactgegevens van mensen die beroepsmatig met vergunningprocedures te maken hebben.

2. Onze twee rollen

Bij Procedura hebben wij twee rollen onder de AVG. Welke rol geldt, hangt af van de gegevens en van het doel.

Wij zijn verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die wij zelf nodig hebben om Procedura te leveren, te factureren en te beveiligen, en voor de gegevens die wij gebruiken om Procedura te verbeteren. Daarover gaat deze verklaring. Het gaat om:

- de accounts van gebruikers en de organisatie waarbij zij horen;
- de facturatiegegevens van uw organisatie;
- het gebruik van accounts: wanneer en vanaf welk apparaat of welke browser er wordt ingelogd, en welke handelingen in Procedura worden gedaan;
- technische logboeken en foutmeldingen;
- onze eigen doeleinden uit artikel 9 van de algemene voorwaarden: Procedura, Procedura AI en de activiteiten-sjablonen verbeteren, en geanonimiseerde statistieken maken (artikel 5 van deze verklaring).

Wij zijn verwerker voor de persoonsgegevens die u en uw collega's zelf in Procedura zetten of naar het e-mailadres van uw organisatie laten sturen: contactpersonen, namen in taken en opmerkingen, documenten en e-mails, en wat Procedura AI daarmee in uw opdracht doet. Voor die gegevens is uw organisatie verwerkingsverantwoordelijke. Wij verwerken ze in opdracht van uw organisatie volgens artikel 12 van de algemene voorwaarden, dat de verwerkersovereenkomst is. Heeft u een vraag over gegevens die een organisatie over u in Procedura heeft gezet, stel die dan aan die organisatie. Wij helpen haar waar nodig.

3. Welke gegevens wij verwerken en waarvoor

Hieronder staat per doel welke gegevens wij verwerken en op welke grondslag.

Uw account. Als u een account aanmaakt, verwerken wij uw naam, uw e-mailadres, uw wachtwoord in versleutelde vorm (als hash), uw rol binnen uw organisatie en, als u die toevoegt, uw profielfoto en

telefoonnummer. Logt u in met Google, dan ontvangen wij van Google uw naam, uw e-mailadres en de identificatie van uw Google-account. Wij gebruiken deze gegevens om u te laten inloggen, u te herkennen binnen uw organisatie en u e-mail te sturen die bij de dienst hoort, zoals meldingen over taken en uitnodigingen. Grondslag: de uitvoering van de overeenkomst met uw organisatie.

Uw organisatie en de facturatie. Van uw organisatie verwerken wij de naam, het adres, het KvK-nummer, het btw-nummer, de contactgegevens van de contactpersoon voor het abonnement, het gekozen pakket en de facturen. Wij gebruiken deze gegevens om het abonnement te leveren, te factureren en onze administratie te voeren. Grondslag: de uitvoering van de overeenkomst en onze wettelijke bewaarplicht voor de administratie.

Gebruik van accounts. Wij leggen vast wanneer en vanaf welk apparaat of welke browser er wordt ingelogd, en welke handelingen er in Procedura worden gedaan. Wij gebruiken deze gegevens om de licentie te handhaven, gedeelde accounts en misbruik te herkennen, en u te kunnen helpen bij een vraag. Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij een veilige dienst en een eerlijke afrekening.

Technische logboeken en foutmeldingen. Procedura houdt technische logboeken bij en registreert fouten. Een foutmelding bevat het moment, de pagina of functie, de technische oorzaak, het IP-adres en de kenmerken van de browser, en als u bent ingelogd de identificatie van uw account. Bij een deel van de sessies maken wij een schermopname om een fout te kunnen naspelen. In die opname zijn alle tekst en alle afbeeldingen afgeschermd, zodat de inhoud van uw projecten daarin niet leesbaar is. Wij gebruiken deze gegevens om storingen en fouten op te sporen en te herstellen en om Procedura te beveiligen. Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij een werkende en veilige dienst.

Het wijzigingslogboek. Om wijzigingen te kunnen herleiden en herstellen, houden wij een logboek bij van de wijzigingen in Procedura. Daarin staat wat er is gewijzigd, wanneer, en vanuit welk account. Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij het kunnen herstellen van fouten en het herleiden van wijzigingen.

Contact en hulp. Stuurt u ons een vraag, een storing of feedback, via e-mail, het contactformulier, de helppagina of de feedbackknop in Procedura, dan verwerken wij uw naam, uw e-mailadres, uw bericht en, bij feedback vanuit Procedura, de pagina waarop u was. Wij gebruiken deze gegevens om u te antwoorden en het probleem op te lossen. Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij het beantwoorden van uw vraag en, als u klant bent, de uitvoering van de overeenkomst.

De website. Bezoekt u procedura.nl, dan verwerken wij technische gegevens die nodig zijn om de pagina te tonen, zoals uw IP-adres en de kenmerken van uw browser. Met uw toestemming meten wij met Google Analytics hoe de website wordt gebruikt. Zonder die toestemming wordt Google Analytics niet geladen. Meer daarover staat in het cookiebeleid (https://procedura.nl/docs/terms/cookies). Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij een werkende website, en uw toestemming voor de statistieken.

Procedura AI. Procedura bevat functies die werken met kunstmatige intelligentie, samen Procedura AI. Als u of een collega een AI-functie gebruikt, sturen wij per vraag de gegevens mee die voor die vraag nuttig zijn, zoals de projectgegevens, de procedures of de documenten waar de vraag over gaat. Wij bewaren vragen, de meegestuurde gegevens en antwoorden. Voor de verwerking in uw opdracht zijn wij verwerker (artikel 2). Voor het beoordelen en verbeteren van Procedura AI zijn wij verwerkingsverantwoordelijke (artikel 5). Procedura AI draait op Vertex AI van Google Cloud, binnen de Europese Unie. Google gebruikt de gegevens niet om eigen modellen te trainen. Artikel 8 van de algemene voorwaarden beschrijft Procedura AI in detail.

Wij verwerken geen bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over gezondheid of geloofsovertuiging, en geen burgerservicenummers, tenzij uw organisatie die zelf in Procedura zet. De algemene voorwaarden vragen uw organisatie dat niet te doen, tenzij het voor een procedure echt nodig is en zij daar een grondslag voor heeft.

4. Van wie wij gegevens verwerken

Wij verwerken gegevens van:

gebruikers van Procedura: de mensen die met een account in de console werken;
- contactpersonen voor het abonnement en de facturatie van een organisatie;
- bezoekers van procedura.nl en van de pagina's waarmee een planning wordt gedeeld;
- mensen die ons een vraag, een storing of feedback sturen;
- de personen over wie een organisatie iets in Procedura zet, zoals contactpersonen bij klanten, leveranciers en bevoegde gezagen. Voor die gegevens zijn wij verwerker (artikel 2), behalve voor zover artikel 5 geldt.

Wij ontvangen gegevens van uzelf, van uw organisatie, van uw collega's die u uitnodigen of iets over u in Procedura zetten, van Google als u met Google inlogt, en van wie e-mail stuurt naar het e-mailadres van uw organisatie bij Procedura.

5. Hoe wij Procedura verbeteren met uw gegevens

Artikel 9 van de algemene voorwaarden geeft ons het recht om de inhoud van organisaties en de manier waarop Procedura wordt gebruikt te gebruiken voor onze eigen doeleinden. Voor die doeleinden zijn wij verwerkingsverantwoordelijke. Het gaat om:

- begrijpen hoe Procedura wordt gebruikt en welke functies beter kunnen, en Procedura daarop aanpassen;
- Procedura AI beoordelen en verbeteren: instructies en voorbeelden verfijnen, nieuwe functies ontwikkelen en de kwaliteit meten;
- onze activiteiten-sjablonen verbeteren, bijvoorbeeld door doorlooptijden en termijnen die wij in projecten zien te vergelijken met de sjablonen;
- statistieken en inzichten maken over procedures, doorlooptijden en bevoegde gezagen, en die delen of publiceren in een vorm waaruit een organisatie, haar klanten en haar projecten niet zijn af te leiden.

Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij het verbeteren en verder ontwikkelen van Procedura. Wij hebben dat belang afgewogen tegen de belangen en rechten van de betrokkenen. Daarbij weegt mee dat Procedura zakelijke gegevens bevat, dat de gegevens al bij ons staan om de dienst te leveren, dat wij ons beperken tot wat voor deze doeleinden nodig is, en dat statistieken alleen in geanonimiseerde of samengevoegde vorm naar buiten gaan. Waar dat redelijkerwijs kan zonder het doel te schaden, gebruiken wij voor deze doeleinden geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens. Geanonimiseerde gegevens zijn geen persoonsgegevens meer.

Wat wij niet doen: wij verkopen of verhuren uw gegevens niet, gebruiken ze niet om u of anderen reclame van derden te tonen, en nemen met Procedura AI geen besluiten over personen. U kunt tegen deze verwerking bezwaar maken (artikel 9).

6. Met wie wij gegevens delen

Wij geven persoonsgegevens niet aan anderen, behalve aan de leveranciers hieronder, aan wie u of uw organisatie dat vraagt, en als de wet ons daartoe verplicht.

Binnen uw organisatie. Gebruikers van uw organisatie zien in principe alle projecten, taken, documenten en contactpersonen van die organisatie, en zien van elkaar de naam, het e-mailadres en de rol. Deelt uw organisatie een planning via een link, dan ziet iedereen met die link de gedeelde planning, zonder in te loggen.

Onze leveranciers. Voor Procedura schakelen wij de volgende leveranciers in. Zij verwerken persoonsgegevens alleen volgens onze instructies en niet voor eigen doeleinden. Met elk van hen hebben wij een verwerkersovereenkomst. Dezelfde leveranciers zijn de subverwerkers uit artikel 12 van de algemene voorwaarden.

Google Cloud (Google Cloud EMEA Ltd.), waaronder Firebase

Wat zij voor ons doen: Hosting van de console, inloggen, database, opslag van documenten en e-mails, achtergrondtaken, wijzigingslogboek
Waar: Europese Unie: database in België en Nederland, bestanden in Nederland en Finland

Google Cloud Vertex AI (Google Cloud EMEA Ltd.)
Wat zij voor ons doen: Procedura AI
Waar: Europese Unie

Google Workspace (Google Cloud EMEA Ltd.)
Wat zij voor ons doen: Ontvangen van e-mail op het e-mailadres van uw organisatie en versturen van e-mail vanuit Procedura
Waar: Europese Unie of daarbuiten met passende waarborgen

Google Analytics (Google Ireland Ltd.)
Wat zij voor ons doen: Statistieken over het gebruik van de website procedura.nl, alleen met uw toestemming
Waar: Europese Unie of daarbuiten met passende waarborgen

Sentry (Functional Software, Inc.)
Wat zij voor ons doen: Foutmeldingen, en bij een deel van de sessies een schermopname waarin alle tekst en afbeeldingen zijn afgeschermd; de inhoud van uw projecten is daarin niet leesbaar
Waar: Europese Unie (Duitsland)

Komt er een leverancier bij of verandert er een, dan laten wij dat ten minste 14 dagen van tevoren weten, in Procedura, per e-mail of op procedura.nl/docs/terms/algemeen.

Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte. Wij slaan uw gegevens op binnen de Europese Unie. Verwerkt een leverancier gegevens buiten de Europese Economische Ruimte, dan gebeurt dat alleen met passende waarborgen, zoals de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie, aangevuld met de afspraken die de leverancier daarover met ons heeft gemaakt.

Wettelijke verplichting. Verplicht de wet of een rechterlijke uitspraak ons om gegevens te verstrekken, bijvoorbeeld aan een toezichthouder, dan doen wij dat. Waar dat mag, laten wij uw organisatie dat weten.

7. Hoelang wij gegevens bewaren

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze verwerken, of zolang de wet dat voorschrijft.

Uw account
Bewaartermijn: Zolang u een account heeft. Wordt uw account verwijderd, dan verwijderen wij uw gegevens uit onze actieve systemen; wat u in projecten heeft gezet, blijft bij uw organisatie, zonder koppeling aan een bruikbaar account.

De gegevens van uw organisatie
Bewaartermijn: Zolang uw organisatie Procedura gebruikt en daarna uiterlijk 180 dagen na het einde van het abonnement, tenzij de wet ons verplicht ze langer te bewaren. Binnen 30 dagen na het einde kan uw organisatie een export vragen.

Facturatiegegevens en facturen
Bewaartermijn: Zeven jaar na afloop van het boekjaar, volgens de fiscale bewaarplicht.

Gebruik van accounts
Bewaartermijn: Zolang uw organisatie Procedura gebruikt, en daarna zoals de gegevens van uw organisatie.

Technische logboeken en foutmeldingen
Bewaartermijn: Hooguit 90 dagen.

Wijzigingslogboek
Bewaartermijn: 16 maanden na de wijziging.

Back-ups
Bewaartermijn: Wij maken wekelijks een back-up en bewaren die 98 dagen. Kopieën in een back-up verdwijnen in die normale cyclus.

Vragen, storingen en feedback
Bewaartermijn: Zolang nodig om de vraag af te handelen, en daarna hooguit twee jaar voor eventuele vervolgvragen.

Vragen aan en antwoorden van Procedura AI
Bewaartermijn: Zolang uw organisatie Procedura gebruikt, en daarna zoals de gegevens van uw organisatie.

Geanonimiseerde of samengevoegde gegevens
Bewaartermijn: Deze bevatten geen persoonsgegevens meer en mogen wij bewaren.

8. Hoe wij uw gegevens beveiligen

Wij beveiligen persoonsgegevens volgens artikel 32 AVG, met maatregelen die passen bij het risico. Onder meer:

- alle verbindingen met Procedura zijn versleuteld (TLS), en de gegevens staan versleuteld opgeslagen bij onze leveranciers;
- wachtwoorden slaan wij alleen versleuteld op; wij kunnen uw wachtwoord niet lezen;
- gegevens staan opgeslagen binnen de Europese Unie, de database in België en Nederland, bestanden in Nederland en Finland;
- toegang tot gegevens is beperkt tot de medewerkers die ze voor hun werk nodig hebben. Zij zijn tot geheimhouding verplicht;
- wij maken wekelijks een back-up en houden een wijzigingslogboek bij, zodat wij fouten kunnen herstellen;
- in de schermopnames voor foutopsporing zijn alle tekst en afbeeldingen afgeschermd.

Ontdekken wij een inbreuk in verband met persoonsgegevens, dan beoordelen wij die direct. Is er een risico voor de betrokkenen, dan melden wij de inbreuk bij de Autoriteit Persoonsgegevens en informeren wij de betrokkenen of, voor gegevens waarvoor wij verwerker zijn, de organisatie, zonder onredelijke vertraging.

Vermoedt u dat iemand anders bij uw account kan, laat het ons dan direct weten via info@procedura.nl.

9. Uw rechten

U heeft onder de AVG de volgende rechten voor de gegevens waarvoor wij verwerkingsverantwoordelijke zijn.

- **Inzage.** U mag ons vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en een kopie daarvan ontvangen.
- **Rectificatie.** U mag ons vragen onjuiste of onvolledige gegevens te corrigeren of aan te vullen. Uw naam, uw e-mailadres en uw profielfoto past u zelf aan op uw profiel in Procedura.
- **Verwijdering.** U mag ons vragen uw gegevens te verwijderen. Wij doen dat, tenzij wij ze nog nodig hebben voor de overeenkomst met uw organisatie of de wet ons verplicht ze te bewaren, zoals bij facturen.
- **Beperking.** U mag ons vragen de verwerking tijdelijk te beperken, bijvoorbeeld terwijl wij een verzoek om correctie beoordelen.
- **Overdraagbaarheid.** U mag de gegevens die u ons heeft gegeven in een gangbaar bestandsformaat ontvangen, om ze aan een ander over te dragen.
- **Bezwaar.** U mag bezwaar maken tegen een verwerking op grond van ons gerechtvaardigd belang, waaronder het verbeteren van Procedura met uw gegevens (artikel 5). Wij beoordelen dan opnieuw of ons belang zwaarder weegt dan het uwe en staken de verwerking als dat niet zo is.

- **Toestemming intrekken.** Heeft u ons toestemming gegeven, zoals voor de statistieken op de website, dan mag u die op elk moment intrekken. Dat tast de rechtmatigheid van de verwerking tot dat moment niet aan.

Een verzoek stuurt u naar info@procedura.nl. Wij reageren binnen een maand. Is een verzoek ingewikkeld, dan kunnen wij die termijn met twee maanden verlengen; wij laten u dat dan binnen de eerste maand weten. Om zeker te weten dat het verzoek van u komt, kunnen wij u vragen zich te identificeren, bijvoorbeeld door het verzoek te sturen vanaf het e-mailadres van uw account.

Gaat uw vraag over gegevens die een organisatie over u in Procedura heeft gezet, dan is die organisatie verwerkingsverantwoordelijke. Richt u dan tot die organisatie. Weet u niet welke organisatie dat is, dan helpen wij u op weg.

Bent u niet tevreden over hoe wij met uw gegevens omgaan, dan horen wij dat graag. U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

10. Wijzigingen in deze verklaring

Wij mogen deze verklaring aanpassen, bijvoorbeeld als Procedura verandert, als wij een leverancier wisselen of als de wet dat vraagt. Kleine wijzigingen gaan in zodra de nieuwe versie op procedura.nl staat. Wijzigingen die wezenlijk veranderen wat wij met uw gegevens doen, laten wij ten minste 14 dagen van tevoren weten, per e-mail of in Procedura.

Bovenaan staan altijd het versienummer en de datum van de laatste wijziging. De meest recente versie staat op procedura.nl/docs/terms/privacy.

11. Contact en toepasselijk recht

Vragen over deze verklaring of over uw gegevens stelt u aan Procedura B.V., Weena 690, vloer 26, kantoor 4, 3012 CN Rotterdam, via info@procedura.nl of +31 6 83 33 27 33. Ons KvK-nummer is 95643478.

Op deze verklaring is Nederlands recht van toepassing.