AS Support
Online services since 2000

VERWERKERSOVEREENKOMST (VERSIE 1.5, 3 NOVEMBER 2026)

Versie 1.5

Frankenstraat 77
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 Onderwerp en instructies 2
Artikel 2 Gegevens en betrokkenen 3
Artikel 3 Duur en bewaartermijnen 3
Artikel 4 Verplichtingen van AS Support 4
Artikel 5 Subverwerkers 5
Artikel 6 Diensten die het Kantoor zelf kiest en koppelt 5
Artikel 7 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte 6
Artikel 8 Beveiliging 6
Artikel 9 Inbreuken in verband met persoonsgegevens 7
Artikel 10 Controle en audit 7
Artikel 11 Acceptatie en bewijs 8
Artikel 12 Aansprakelijkheid 9
Artikel 13 Wijzigingen 10
Artikel 14 Duur, einde en overige bepalingen 10
Bijlage 1 Diensten en verwerkingen 11
Bijlage 2 Subverwerkers 13
Bijlage 3 Beveiligingsmaatregelen 14
Bijlage 4 Standaard bewaartermijnen 15

VERWERKERSOVEREENKOMST (VERSIE 1.5, 3 NOVEMBER 2026)

Artikel 1 Onderwerp en instructies

Partijen zijn het kantoor dat deze overeenkomst accepteert, hierna: het Kantoor (verwerkingsverantwoordelijke), en AS Support B.V., gevestigd te Heumen, Frankenstraat 77, 6582 CW, KvK 09122754, hierna: AS Support (verwerker).

Overwegingen

- Het Kantoor gebruikt diensten van AS Support: websites, het Beveiligd Dashboard en websitemodules waarmee klanten van het Kantoor gegevens invullen, documenten ondertekenen en berichten ontvangen.
- Daarbij verwerkt AS Support persoonsgegevens in opdracht van het Kantoor. Het Kantoor bepaalt doel en middelen; AS Support voert uit.
- Partijen leggen hun afspraken vast zoals artikel 28 lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voorschrijft.
- Deze overeenkomst hoort bij de hoofdovereenkomst (de licentie- of abonnementsovereenkomst en de algemene voorwaarden van AS Support). Bij strijd gaat deze overeenkomst vóór voor alles wat de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens betreft, ook voor de aansprakelijkheid voor schade door het niet nakomen van deze overeenkomst of de AVG (artikel 12). Voor al het andere gelden de hoofdovereenkomst en de algemene voorwaarden. Dit sluit aan op artikel 5.1 van het hoofdstuk Beheer en hosting van de algemene voorwaarden.

Afspraken

1. AS Support verwerkt persoonsgegevens alleen om de diensten uit de hoofdovereenkomst te leveren, zoals beschreven in bijlage 1, en alleen volgens de schriftelijke instructies van het Kantoor. Deze overeenkomst, de hoofdovereenkomst en de instellingen die het Kantoor in het Beveiligd Dashboard kiest, gelden als die instructies.
2. Het Kantoor kan aanvullende instructies geven via het Beveiligd Dashboard of per e-mail aan servicedesk@assupport.nl. Een instructie die extra werk of kosten meebrengt, voert AS Support uit na overleg over die kosten.
3. Vindt AS Support dat een instructie in strijd is met de AVG of een andere wet over gegevensbescherming, dan meldt zij dat meteen aan het Kantoor en voert zij de instructie niet uit tot het Kantoor haar heeft aangepast of bevestigd.
4. AS Support gebruikt de persoonsgegevens niet voor eigen doelen, zoals marketing, profilering, verkoop aan derden of het trainen van AI-modellen.
5. Verwerkt AS Support persoonsgegevens voor eigen doelen, zoals het beheren van het account van het Kantoor, facturatie, support, het loggen van downloads van juridische documenten en het meten van het gebruik van het platform, dan is AS Support daarvoor zelf verantwoordelijke. Dat staat in het privacybeleid van AS Support en valt buiten deze overeenkomst.

Artikel 2 Gegevens en betrokkenen

1. De verwerking betreft de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen die per dienst in bijlage 1 staan. In het algemeen: klanten, prospects, relaties, websitebezoekers, leden en contactpersonen van het Kantoor, en medewerkers van het Kantoor die het Beveiligd Dashboard gebruiken.
2. Sommige diensten verwerken gevoelige gegevens: handtekeningen, gegevens over letsel in schadeformulieren (gezondheidsgegevens), financiële gegevens zoals inkomen en hypotheeklasten, en gegevens van minderjarigen in de ledenadministratie van verenigingen. Bijlage 1 noemt per dienst welke. Het Kantoor zorgt voor de grondslag en, waar nodig, de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
3. AS Support verwerkt geen burgerservicenummers. Het Kantoor vraagt ze niet uit in de diensten van AS Support en plaatst ze niet in vrije tekstvelden.
4. Het Kantoor staat ervoor in dat het de gegevens, bestanden, accounts en koppelingen die het aan AS Support ter beschikking stelt, mag gebruiken en laten verwerken, en dat daarvoor een geldige grondslag bestaat.

Artikel 3 Duur en bewaartermijnen

1. AS Support verwerkt de persoonsgegevens zolang de hoofdovereenkomst duurt en zolang deze overeenkomst daarna nog verplichtingen oplegt.
2. Voor inzendingen uit websitemodules geldt een bewaartermijn per dienst die het Kantoor zelf instelt in het Beveiligd Dashboard, tussen 1 en 60 maanden; de standaard is 12 maanden. Bijlage 4 noemt de standaardtermijnen. Na afloop van de termijn verwijdert AS Support de inzending automatisch; verwijderde inzendingen blijven 30 dagen in een papierbak en zijn daarna niet meer te herstellen.
3. Het Kantoor kan inzendingen op elk moment zelf verwijderen of exporteren in een gangbaar bestandsformaat (PDF, CSV).
4. Eindigt de hoofdovereenkomst, of eindigt het gebruik van een dienst, dan kan het Kantoor zijn gegevens gedurende 30 dagen exporteren. AS Support verwijdert de persoonsgegevens, naar keuze van het Kantoor na teruggave, uiterlijk 90 dagen na het einde, inclusief kopieën in back-ups zodra die volgens het back-upschema (bijlage 3) verlopen.
5. AS Support bewaart gegevens langer alleen als een wet haar dat zelf verplicht, bijvoorbeeld voor haar eigen facturen en boekhouding; dat betreft haar eigen administratie, niet de inzendingen van klanten van het Kantoor.

Artikel 4 Verplichtingen van AS Support

1. Geheimhouding. Alleen medewerkers en ingeschakelde personen die de gegevens voor hun werk nodig hebben, krijgen toegang. Zij zijn tot geheimhouding verplicht via hun arbeids- of opdrachtovereenkomst. Toegang tot productiegegevens wordt vastgelegd.
2. Beveiliging. AS Support treft de technische en organisatorische maatregelen van bijlage 3 en houdt die bij de stand van de techniek. Zij beoordeelt de maatregelen minstens jaarlijks en na elk beveiligingsincident. Een maatregel vervangen door een gelijkwaardige of betere mag zonder instemming van het Kantoor.
3. Rechten van betrokkenen. Ontvangt AS Support een verzoek van een betrokkene (inzage, correctie, wissing, beperking, overdraagbaarheid, bezwaar), dan stuurt zij dat binnen 5 werkdagen door aan het Kantoor en handelt zij het niet zelf af, behalve als het Kantoor dat vraagt. AS Support helpt het Kantoor met de functies in het Beveiligd Dashboard (zoeken, exporteren, verwijderen) en, als die niet volstaan, met handwerk tegen de afgesproken tarieven.
4. Bijstand. AS Support helpt het Kantoor bij het naleven van de artikelen 32 tot en met 36 AVG: beveiliging, melding van inbreuken, informeren van betrokkenen, gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover dat gaat over de verwerking door AS Support en met de informatie die AS Support heeft.
5. Informatie en verantwoording. AS Support stelt het Kantoor alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat deze overeenkomst wordt nageleefd, waaronder de lijst van subverwerkers, de beveiligingsmaatregelen en de uitkomsten van onafhankelijke beveiligingstesten in samengevatte vorm.
6. Verwerkingslocatie. AS Support verwerkt en bewaart de persoonsgegevens in de Europese Economische Ruimte, behalve voor de diensten in artikel 7.
7. Contact. Contactpersoon voor privacyvragen bij AS Support: servicedesk@assupport.nl. AS Support heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangewezen; zij heeft beoordeeld dat de wet dat niet verplicht.

Artikel 5 Subverwerkers

1. Het Kantoor geeft AS Support algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De actuele lijst staat in bijlage 2 en in het Beveiligd Dashboard.
2. Wil AS Support een subverwerker toevoegen of vervangen, dan kondigt zij dat minstens 30 dagen van tevoren aan per e-mail aan de kantoorbeheerder en in het Beveiligd Dashboard, met naam, land, doel en de getroffen waarborgen.
3. Het Kantoor kan binnen die 30 dagen schriftelijk bezwaar maken met opgave van redenen die met gegevensbescherming te maken hebben. Partijen overleggen dan. Komen zij er niet uit, dan kan het Kantoor de dienst waarvoor de subverwerker nodig is, of de hoofdovereenkomst, opzeggen tegen de datum waarop de subverwerker wordt ingeschakeld, zonder schadevergoeding van een van beide kanten. Dit gaat voor artikel 9.2 van de algemene voorwaarden. AS Support betaalt een vooruitbetaalde vergoeding voor de periode na de opzegging naar verhouding terug. Maakt het Kantoor geen bezwaar, dan geldt de toestemming.
4. AS Support legt aan elke subverwerker schriftelijk dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst, in het bijzonder over instructies, geheimhouding, beveiliging en bijstand. AS Support blijft tegenover het Kantoor verantwoordelijk voor het werk van haar subverwerkers.
5. AS Support controleert minstens jaarlijks of haar subverwerkers de afspraken nakomen, bijvoorbeeld aan de hand van certificeringen (ISO 27001, NEN 7510) of auditrapporten, en legt dat vast.

Artikel 6 Diensten die het Kantoor zelf kiest en koppelt

1. Het Kantoor kan in het Beveiligd Dashboard eigen accounts of diensten koppelen, zoals Google (Drive, Sheets, Business Profile), Meta (Facebook, Instagram), LinkedIn, Zapier, Exact Online, eBlinqx, de eigen mailbox (Gmail of Microsoft 365) en chatwidgets van derden op de website.
2. Zo'n dienst is geen subverwerker van AS Support. Het Kantoor kiest de dienst, sluit zelf de overeenkomst met de aanbieder en geeft AS Support de autorisatie. AS Support geeft persoonsgegevens aan die dienst alleen door op instructie van het Kantoor, binnen de autorisatie en voor zover de gekozen functie dat vereist, en leest alleen de gegevens uit die het Kantoor selecteert.
3. AS Support bewaart toegangstokens en sleutels voor zulke koppelingen versleuteld en verwijdert ze als het Kantoor de koppeling intrekt of beëindigt, behalve voor zover een korte bewaring nodig is voor beveiliging of incidentonderzoek.
4. AS Support is niet aansprakelijk voor de verwerking door zo'n dienst zelf, voor de voorwaarden en het beleid van de aanbieder, voor storingen of wijzigingen bij die dienst, of voor doorgifte die binnen die dienst plaatsvindt. Het Kantoor beoordeelt zelf of de dienst past bij zijn verplichtingen. AS Support blijft volgens artikel 12 aansprakelijk voor haar eigen deel: het doorgeven volgens de instructie en de autorisatie van het Kantoor, en het veilig bewaren en verwijderen van de toegangsgegevens (lid 3).
5. Zet het Kantoor een koppeling aan die een handtekening of een volledige inzending doorgeeft, dan waarschuwt AS Support daarvoor in het Beveiligd Dashboard en stuurt zij een handtekening alleen door als het Kantoor dat uitdrukkelijk aanzet.

Artikel 7 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

1. AS Support geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER als daarvoor een geldig mechanisme uit hoofdstuk V AVG bestaat.
2. Voor het verzenden van e-mail gebruikt AS Support SendGrid (Twilio Inc., Verenigde Staten). Twilio Inc. is gecertificeerd onder het EU-US Data Privacy Framework (gecontroleerd op de DPF-lijst op 30-10-2026); valt dat kader weg, dan gelden de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie die in de overeenkomst met Twilio zijn opgenomen. SendGrid verwerkt adres, naam en berichtinhoud alleen om het bericht te bezorgen, volgens de voorwaarden en de verwerkersafspraken van Twilio.
3. Voor optionele AI-functies gebruikt AS Support de API van OpenAI. De contractpartij is OpenAI Ireland Limited (Ierland). OpenAI Ireland schakelt OpenAI, L.L.C. in de Verenigde Staten in. OpenAI staat niet op de lijst van het EU-US Data Privacy Framework (gecontroleerd op 30-10-2026). Die doorgifte steunt daarom op de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie in de verwerkersafspraken van OpenAI. OpenAI gebruikt gegevens die via de API gaan niet om modellen te trainen. OpenAI bewaart ze in de regel hoogstens 30 dagen voor controle op misbruik, tenzij OpenAI ze langer moet bewaren door een wettelijke plicht. Het Kantoor bepaalt zelf of het AI-functies gebruikt en welke inhoud het invoert.
4. Diensten van artikel 6 vallen onder de verantwoordelijkheid van het Kantoor, ook voor de doorgifte.

Artikel 8 Beveiliging

1. De maatregelen staan in bijlage 3. Zij omvatten in elk geval: versleutelde verbindingen (TLS), versleutelde opslag van handtekeningen en tokens, gehashte wachtwoorden, toegangsbeheer per kantoor en per module, tweefactorauthenticatie voor beheerders, logging van toegang tot gevoelige documenten, back-ups en periodieke onafhankelijke beveiligingstesten.
2. Het Kantoor is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging aan zijn kant: sterke wachtwoorden, tweefactorauthenticatie voor zijn gebruikers, het tijdig intrekken van accounts van vertrokken medewerkers, en het beheer van de eigen website voor zover die niet door AS Support wordt gehost.

Artikel 9 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

1. Ontdekt AS Support een inbreuk in verband met persoonsgegevens (art. 4 onder 12 AVG) die gegevens van het Kantoor raakt, dan meldt zij dat aan de kantoorbeheerder binnen 48 uur na kennisname, per e-mail en, als de ernst dat vraagt, ook telefonisch.
2. De melding bevat wat op dat moment bekend is: de aard van de inbreuk, de categorieën en het aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen en voorgenomen maatregelen en een contactpersoon. Informatie die later bekend wordt, volgt zonder onnodige vertraging.
3. AS Support levert binnen 7 werkdagen een incidentrapport en helpt het Kantoor bij een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. Het Kantoor beslist over die meldingen; AS Support meldt niet namens het Kantoor, tenzij het Kantoor dat schriftelijk vraagt.
4. AS Support informeert het Kantoor ook over een ernstig beveiligingsincident zonder inbreuk, als dat de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de gegevens in gevaar kan brengen.
5. AS Support houdt een register van inbreuken en incidenten bij en legt daarin ook de incidenten vast die het Kantoor raken.

Artikel 10 Controle en audit

1. Het Kantoor mag eenmaal per kalenderjaar, en daarnaast na een inbreuk of bij een gegrond vermoeden van niet-naleving, controleren of AS Support deze overeenkomst nakomt. Het kondigt een audit minstens 30 dagen van tevoren aan; partijen stemmen omvang, tijdstip en auditor af. De auditor is tot geheimhouding verplicht.
2. AS Support werkt mee, verstrekt documentatie en verklaringen van subverwerkers, en voert de aanbevelingen uit die redelijkerwijs van haar gevraagd mogen worden. De kosten van de auditor draagt het Kantoor. AS Support besteedt per kalenderjaar tot 8 uur zonder kosten aan een audit; meer tijd brengt zij in rekening tegen haar standaardtarief, nadat zij vooraf een schatting heeft gegeven. Toont de audit een wezenlijke tekortkoming van AS Support aan, dan draagt AS Support haar eigen kosten en vergoedt zij de redelijke kosten van de auditor.
3. AS Support kan een audit ook beantwoorden met een recent onafhankelijk auditrapport of een certificering die hetzelfde onderwerp dekt.

Artikel 11 Acceptatie en bewijs

1. Het Kantoor accepteert deze overeenkomst in het Beveiligd Dashboard door een daartoe bevoegde persoon (eigenaar, bestuurder of kantoorbeheerder), of op papier. Acceptatie in het dashboard geldt als schriftelijk in de zin van artikel 28 lid 9 AVG. AS Support legt naam, functie, e-mailadres, datum en tijdstip van de acceptatie vast en stuurt een bevestiging aan het hoofdcontact van het Kantoor.
2. Het Kantoor staat ervoor in dat degene die accepteert daartoe bevoegd is. De bevestiging aan het hoofdcontact vermeldt dat het Kantoor binnen 14 dagen kan laten weten dat de acceptatie niet namens het Kantoor is gedaan.
3. Een eerder getekende of aanvaarde verwerkersovereenkomst blijft gelden tot het Kantoor deze versie accepteert. Vanaf die acceptatie vervangt deze versie haar volledig. De eerdere versie geldt dan niet meer, ook niet voor een onderwerp dat deze versie niet regelt.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. AS Support is tegenover het Kantoor aansprakelijk voor schade die het Kantoor lijdt doordat AS Support of een van haar subverwerkers deze overeenkomst of de AVG niet nakomt, voor zover die tekortkoming aan AS Support is toe te rekenen. Artikel 7.5 onder c van de algemene voorwaarden (fouten van derden) geldt niet voor subverwerkers.
2. Onder schade valt in elk geval: de redelijke kosten om een inbreuk te onderzoeken, te beperken en te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen; de redelijke kosten om gegevens uit een back-up te herstellen; en het deel van een schadevergoeding aan betrokkenen dat volgens lid 5 voor rekening van AS Support komt. AS Support is niet aansprakelijk voor gederfde winst, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie.
3. De totale aansprakelijkheid van AS Support op grond van deze overeenkomst is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekering om welke reden ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid per kalenderjaar beperkt tot de vergoedingen die het Kantoor in de 12 maanden vóór de gebeurtenis die de schade veroorzaakte aan AS Support heeft betaald, met een minimum van € 2.500 en een maximum van € 10.000.
4. Elke partij draagt zelf een boete of last onder dwangsom die een toezichthouder haar oplegt. Voor zover de wet dat toelaat, kan een partij een boete op de andere partij verhalen als de boete het directe gevolg is van het niet nakomen van deze overeenkomst door die andere partij, binnen de grens van lid 3.
5. Deze overeenkomst beperkt de rechten van betrokkenen niet (artikel 82 AVG). Heeft een partij een betrokkene schadevergoeding betaald, dan draagt de andere partij het deel dat overeenkomt met haar deel van de verantwoordelijkheid (artikel 82 lid 5 AVG), binnen de grens van lid 3.
6. Het Kantoor vrijwaart AS Support voor aanspraken van betrokkenen en toezichthouders die het gevolg zijn van een verwerking die AS Support volgens de instructie van het Kantoor heeft uitgevoerd, als die instructie of de gegevens zelf onrechtmatig waren (artikel 2 lid 4). Artikel 7.8 van de algemene voorwaarden geldt niet voor aanspraken die het gevolg zijn van een tekortkoming van AS Support onder deze overeenkomst.
7. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van AS Support.
8. AS Support is pas aansprakelijk na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij herstel niet meer mogelijk is, zoals bij een inbreuk die al heeft plaatsgevonden.
9. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als het Kantoor haar niet binnen 12 maanden nadat het de schade kende of had moeten kennen, schriftelijk en gemotiveerd bij AS Support heeft ingediend.

Artikel 13 Wijzigingen

1. AS Support kan deze overeenkomst en haar bijlagen wijzigen als een wet, een uitspraak of richtsnoer van een toezichthouder, of een wijziging in haar dienstverlening dat redelijkerwijs vraagt.
2. Een niet-wezenlijke wijziging is: een verduidelijking zonder nieuwe verplichtingen, een aanpassing van bijlage 1 voor een dienst die het Kantoor zelf aanzet, een wijziging van bijlage 2 volgens artikel 5, en een wijziging van bijlage 3 volgens artikel 4 lid 2. AS Support kondigt haar minstens 30 dagen van tevoren aan per e-mail aan de kantoorbeheerder en in het Beveiligd Dashboard, met de nieuwe tekst. De wijziging gaat in na die termijn, tenzij het Kantoor binnen de termijn schriftelijk bezwaar maakt. Na een bezwaar overleggen partijen. Komen zij er niet uit, dan kan het Kantoor de dienst waarop de wijziging betrekking heeft opzeggen tegen de ingangsdatum, zonder schadevergoeding van een van beide kanten; AS Support betaalt een vooruitbetaalde vergoeding voor de periode na de opzegging naar verhouding terug. Vraagt een wet een snellere wijziging, dan mag de termijn korter zijn.
3. Een wezenlijke wijziging is elke andere wijziging, in elk geval een wijziging van de verplichtingen van partijen, van artikel 12, van bewaartermijnen in het nadeel van het Kantoor, van doorgifte buiten de EER of van de soorten gevoelige gegevens. Een wezenlijke wijziging wordt een nieuwe versie die het Kantoor opnieuw accepteert. Tot die acceptatie blijft de vorige versie gelden.
4. Kan AS Support een dienst zonder een geldende verwerkersovereenkomst of zonder een nieuwe versie niet rechtmatig leveren, dan mag zij die dienst opschorten. Zij kondigt dat minstens 30 dagen van tevoren schriftelijk aan, met de reden en de datum. Tijdens de opschorting kan het Kantoor zijn gegevens blijven exporteren (artikel 3 lid 3) en de dienst opzeggen tegen het einde van de lopende maand.

Artikel 14 Duur, einde en overige bepalingen

1. Deze overeenkomst gaat in bij acceptatie en eindigt zodra AS Support alle persoonsgegevens van het Kantoor heeft verwijderd of teruggegeven volgens artikel 3.
2. Een dienst van AS Support die persoonsgegevens verwerkt, gebruikt het Kantoor alleen met een geldende verwerkersovereenkomst. Ontbreekt die, dan kan AS Support de dienst opschorten zoals in artikel 13 lid 4. Zij is dan niet in verzuim, omdat zij zonder deze overeenkomst niet rechtmatig voor het Kantoor kan verwerken (artikel 28 lid 3 AVG en artikel 6:58 BW).
3. Bepalingen die naar hun aard doorlopen (geheimhouding, aansprakelijkheid, teruggave en wissing) blijven na het einde gelden.
4. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst binnen 30 dagen in overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de rechtbank Gelderland. Dit gaat vóór een andersluidende geschillenregeling in de algemene voorwaarden (in v1.6: artikel 15.2 en 15.3, keuze voor arbitrage; in v1.7 vervalt die keuze, dossier 12).
5. Artikel 5.3 van de algemene voorwaarden (AS Support mag gegevens bewaren tot is betaald) en de artikelen 7.6 en 3.3 (Beheer en hosting) over verlies van gegevens en back-ups gelden niet voor persoonsgegevens onder deze overeenkomst. Teruggave, export en wissing volgen artikel 3; back-ups en herstel volgen bijlage 3.

Bijlagen

Bijlage 1 Diensten en verwerkingen

Dienst	Betrokkenen	Gegevens	Gevoelig	Waar opgeslagen
Websites en CMS	websitebezoekers, contactpersonen	contactformulieren (naam, e-mail, telefoon, bericht), IP-adres in toegangslogs van de webserver (hoogstens 60 dagen), bezoekersstatistieken zonder persoonsgegevens	nee	Rootnet; CMS-sites op de eigen server van AS Support
Beveiligd Dashboard	medewerkers van het Kantoor	account, e-mail, rol, logins, auditlog	nee	Rootnet
Websitemodules (formulieren)	klanten en prospects van het Kantoor	de velden van het formulier: NAW, geboortedatum, polis- en schadegegevens, inkomen, financiële gegevens, bijlagen, handtekening	handtekening; letsel (gezondheid) in schadeformulieren; financiële gegevens	Rootnet; versleutelde handtekening; PDF in het Archief
Opzegservice	klanten van het Kantoor	naam, adres, e-mail, geboortedatum, verzekeraar, polisnummer, einddatum, handtekening	handtekening	idem

Risicocheck, hypotheek- en verzekeringsmodules	klanten en prospects	antwoorden, berekeningen, contactgegevens, adviseur	financiële gegevens	idem. Risicocheck: het Kantoor kan de standaardvragen aanpassen of weghalen en eigen vragen toevoegen. Het Kantoor neemt geen vragen op naar bijzondere categorieën van persoonsgegevens (art. 9 AVG), strafrechtelijke gegevens (art. 10 AVG) of het BSN. AS Support weigert zulke vragen technisch, voor zover herkenbaar.
Nieuwsbrief en relatiebeheer	relaties van het Kantoor	naam, e-mail, aanhef, groepen, aan- en afmeldingen, open- en klikgegevens	nee	Rootnet; verzending via SendGrid
Social media en ORVIA	medewerkers; personen in geplaatste berichten	berichten, beelden, planning, reacties; inkomende e-mail voor ORVIA	nee	Rootnet; publicatie via de door het Kantoor gekoppelde dienst (art. 6)
AI-functies	medewerkers; personen in ingevoerde tekst	prompts, geselecteerde tekst, gegenereerde tekst en beeld, gebruikers-id, tijdstippen	afhankelijk van de invoer	Rootnet; verwerking door OpenAI (art. 7)
CRM (optioneel)	relaties en klanten van het Kantoor	relatie-, contract- en dossiergegevens, taken	financiële en verzekeringsgegevens	Rootnet; koppeling met Exact of eBlinqx alleen op instructie (art. 6)
Ledenadministratie verenigingen	leden, ouders, noodcontacten	naam, geboortedatum, contact, noodnummer, aanwezigheid, graden	minderjarigen	Rootnet; Google Sheets alleen als het Kantoor koppelt (art. 6)

Advieservaring (reviews)	klanten die een review geven	naam, e-mail, review, beoordeling, adviseur	nee	Rootnet
Archief en downloadlog	klanten van het Kantoor; medewerkers	opgeslagen PDF's en inzendingen; wie wat inzag, downloadde of verwijderde	zie modules	Rootnet

Bijlage 2 Subverwerkers

Subverwerker	Vestiging	Doel	Gegevens	Waarborg
Rootnet B.V.	Nijmegen (NL)	hosting, beheer, back-ups	alle gegevens	verwerkersovereenkomst; ISO 27001 / NEN 7510
BIT B.V.	Ede (NL)	datacenter (via Rootnet)	alle gegevens	overeenkomst Rootnet–BIT; ISO 27001 / NEN 7510
Twilio Inc. (SendGrid)	Verenigde Staten	verzenden van e-mail	e-mailadres, naam, berichtinhoud, bezorgstatus	DPF (actief, gecontroleerd 30-10-2026), SCC's als terugval. Termijnen volgens Twilio: berichtinhoud hoogstens 72 uur, steekproeven 7 dagen, activiteit en ontvangergegevens ongeveer 30 dagen, gepseudonimiseerde gebeurtenissen tot 1 jaar
OpenAI Ireland Limited, die OpenAI, L.L.C. (Verenigde Staten) inschakelt	Ierland (EER)	AI-functies (alleen als het Kantoor ze gebruikt)	ingevoerde tekst en gegenereerde uitvoer	Doorgifte naar de Verenigde Staten door OpenAI Ireland aan OpenAI, L.L.C. op de standaardcontractbepalingen in de verwerkersafspraken van OpenAI (OpenAI staat niet op de DPF-lijst, gecontroleerd 30-10-2026). Niet voor training. OpenAI bewaart in de regel hoogstens 30 dagen voor controle op misbruik, tenzij een wettelijke plicht langer vereist. OpenAI past op AI-teksten een tekstwatermerk toe, voor zover technisch haalbaar. AS Support bewaart van gepubliceerde teksten een digitale vingerafdruk in een herkomstregister.

Geen subverwerker (eigen dienst van het Kantoor, artikel 6): Google, Meta, LinkedIn, Zapier, Exact Online, eBlinqx, Gmail, Microsoft 365, Stammer AI, Tawk.to. Geen subverwerker (geen persoonsgegevens van betrokkenen): PDOK, CBS, Nominatim (alleen kantooradressen en woningaanbod), hypotheekrente.nl, Hypotheekbond, Informanagement, Contaqt, Pexels, Pixabay. Eigen verwerking van AS Support als verantwoordelijke (privacybeleid): Mollie (betalingen van het Kantoor aan AS Support).

Bijlage 3 Beveiligingsmaatregelen

1. Verbindingen: alle verkeer over TLS; HSTS; content-security-policy op het dashboard.
2. Opslag: handtekeningen en toegangstokens versleuteld in de database; wachtwoorden gehasht (argon2); bewerk-tokens van inzendingen alleen geldig met de geboortedatum van de betrokkene.
3. Toegang: rechten per kantoor en per module; een medewerker ziet alleen het eigen kantoor; beheer door AS Support alleen via geregistreerde beheerdersaccounts met tweefactorauthenticatie; meekijken ("ghost") wordt gelogd.
4. Logging: auditlog van beheerhandelingen; logboek van inzage, download en verwijdering in het Archief (verwijderlog 24 maanden); downloadlog van juridische documenten (12 maanden); toegangslogs van de webserver hoogstens 60 dagen, overige technische logs 15 dagen.
5. Bewaring en wissing: automatische opruiming per bewaartermijn; papierbak 30 dagen; export door het Kantoor.
6. Back-ups: door Rootnet, twee keer per dag, een maand bewaard, versleuteld, in Nederland. Herstelprocedure gedocumenteerd en jaarlijks getest.
7. Scheiding: productie gescheiden van ontwikkeling en test; geen productiegegevens in testomgevingen.
8. Kwetsbaarheden: afhankelijkheden en containers automatisch gescand (Gitleaks, Trivy, Semgrep in de bouwstraat); beveiligingsupdates van het besturingssysteem door Rootnet; periodieke onafhankelijke penetratietest met hervalidatie van bevindingen.
9. Bescherming tegen misbruik: captcha en honeypot op formulieren; limieten op e-mailverzending; virusscan van geüploade bijlagen (lokaal, ClamAV); bescherming tegen server-side request forgery.
10. Organisatie: privacycoördinator aangewezen; incidentregister; datalekprocedure met termijnen (48 uur, 7 werkdagen); jaarlijkse beoordeling van maatregelen en subverwerkers; geheimhouding in overeenkomsten met medewerkers en opdrachtnemers.

Bijlage 4 Standaard bewaartermijnen

Gegevens	Standaard	Instelbaar door het Kantoor
Inzendingen van websitemodules (incl. Opzegservice, schadeformulieren)	12 maanden na indiening	1 tot 60 maanden
Risicocheck	6 maanden	1 tot 12 maanden
Papierbak na verwijdering	30 dagen	nee
Verwijderlog van het Archief	24 maanden	nee
Nieuwsbriefrelaties	zolang aangemeld; afmeldingen blijven als bewijs	nee (afmeldregister nodig als bewijs)
Onbevestigde nieuwsbriefaanmeldingen	30 dagen	nee
Reviews (Advieservaring)	gepubliceerde review: zolang de status gepubliceerd is; niet-gepubliceerde review: 6 maanden na indiening; ingetrokken review: 30 dagen na intrekking; IP-adres van elke review: 6 maanden na indiening; e-mailadres van een uitnodiging: 6 maanden na aanmaak	nee
Accounts van medewerkers	tot verwijdering door het Kantoor; 30 dagen daarna	nee
Auditlog en downloadlog	12 maanden	nee
Toegangslogs van de webserver	hoogstens 60 dagen	nee
Overige technische logs	15 dagen	nee
Na einde hoofdovereenkomst	export 30 dagen; wissing binnen 90 dagen	nee