

VERWERKERSOVEREENKOMST (DATA PROCESSING AGREEMENT)

Versie: 1.2 **Datum:** 5 juli 2026 **Gebaseerd op:** Artikel 28 AVG (Verordening (EU) 2016/679) en UAVG **Publicatielocatie:** <https://noveu.eu/juridisch/verwerkersovereenkomst>

Deze Verwerkersovereenkomst ("DPA") maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever (Verwerkingsverantwoordelijke) en Noveu Solutions (Verwerker) en prevaleert op de Algemene Voorwaarden voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft.

PARTIJEN

1. Verwerkingsverantwoordelijke ("Opdrachtgever"):

Bedrijfsnaam	[Bedrijfsnaam klant]
Vestigingsadres	[Adres], [Postcode] [Plaats]
KvK-nummer	[KvK-nummer]
Vertegenwoordigd door	[Naam], [Functie]
Contact (privacy)	[E-mailadres]

2. Verwerker:

Bedrijfsnaam	Noveu Solutions
Vestigingsadres	Graskarpersingel 52, 2492 MV 's-Gravenhage
KvK-nummer	42030979
Vertegenwoordigd door	M. de Visser, eigenaar
Contact (privacy)	privacy@noveu.eu

Hierna gezamenlijk: **Partijen**.

OVERWEGINGEN

- A. Partijen hebben een hoofdovereenkomst gesloten op grond waarvan Noveu Diensten levert, waaronder mogelijk: Noveu Workspace (SaaS), Noveu Webmail/Mail Hosting, Noveu Hosting, NoveuFlow (WordPress-plugin), Managed IT, API- en AI-diensten (hierna: de **"Hoofdovereenkomst"**).
- B. Bij de uitvoering van de Hoofdovereenkomst verwerkt Noveu Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever in de zin van de AVG.
- C. Deze DPA voldoet aan artikel 28 lid 3 AVG en de UAVG en is gebaseerd op de NLdigital-modelverwerkersovereenkomst, aangepast aan de specifieke dienstverlening van Noveu.

ARTIKEL 1 — DEFINITIES

1.1. Termen met een hoofdletter die in deze DPA niet anders zijn gedefinieerd, hebben de betekenis uit de AVG of de Algemene Voorwaarden van Noveu.

1.2. **Datalek:** een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of onrechtmatig leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of toegang tot Persoonsgegevens.

1.3. **Sub-verwerker:** een derde die door Noveu wordt ingeschakeld om (een deel van) de Persoonsgegevens te verwerken.

1.4. **Toezichthouder:** de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of een andere bevoegde toezichthoudende autoriteit.

ARTIKEL 2 — DOEL, AARD EN GRONDSLAG

2.1. Noveu verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever en voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst, nimmer voor eigen doeleinden.

2.2. De verwerking heeft betrekking op de volgende doeleinden:

- (a) leveren en beheren van SaaS-platform (Noveu Workspace, NoveuFlow);
- (b) hosten, verzenden en opslaan van e-mailberichten en bijlagen;
- (c) web- en applicatiehosting;
- (d) beheer en beveiliging van de IT-infrastructuur van Opdrachtgever;
- (e) afspraken, agenda, contacten, CRM- en projectgegevens;
- (f) back-up en continuïteit;
- (g) support en helpdesk (ticketing);
- (h) optioneel: AI-ondersteunde functies (alleen na expliciete activering door Opdrachtgever).

2.3. Opdrachtgever garandeert dat de verwerking op een geldige grondslag in de zin van artikel 6 AVG berust en dat Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen.

2.4. De aard en duur van de verwerking komen overeen met de duur van de Hoofdovereenkomst, vermeerderd met de in artikel 11 genoemde retentietermijnen.

ARTIKEL 3 — CATEGORIEËN PERSOONSGEGEVENS

3.1. In het kader van de Diensten kunnen de volgende categorieën Persoonsgegevens worden verwerkt:

Categorie	Voorbeelden
Contactgegevens	naam, e-mail, telefoon, adres
Accountgegevens	gebruikersnaam, gehasht wachtwoord, rollen, MFA-secret
Communicatiegegevens	e-mailinhoud, bijlagen, chat-/berichtinhoud, metadata
Agenda- en afspraakgegevens	agenda-items, beschikbaarheid, deelnemers
CRM-/relatiegegevens	klantdossiers, notities, communicatiehistorie
Bestanden	documenten die Opdrachtgever uploadt of opslaat
Technische gegevens	IP-adressen, logs, device-info, sessiedata
Facturatiegegevens	factuuradres, BTW, IBAN (via Stripe/Mollie)
Bijzondere categorieën (art. 9 AVG)	uitsluitend indien uitdrukkelijk overeengekomen en met aanvullende maatregelen (zie 3.3)

3.2. **Categorieën betrokkenen:**

- (a) medewerkers en personeel van Opdrachtgever;

- (b) klanten en relaties van Opdrachtgever;
- (c) leveranciers en zakenpartners van Opdrachtgever;
- (d) bezoekers van websites van Opdrachtgever;
- (e) patiënten/cliënten (alleen in zorgcontext, zie 3.3);
- (f) sollicitanten.

3.3. **Bijzondere categorieën en zorgcontext (NTA 7516).** Indien de verwerking betrekking heeft op bijzondere persoonsgegevens (art. 9 AVG), waaronder gezondheidsgegevens:

- (a) Opdrachtgever informeert Noveu hier uitdrukkelijk en vooraf over;
- (b) Partijen treffen aanvullende maatregelen conform Bijlage 1;
- (c) Voor e-mail in de zorg past Noveu — indien overeengekomen — de normen van **NTA 7516 (Veilige e-mail in de zorg)** toe;
- (d) Opdrachtgever waarborgt een geldige grondslag conform artikel 9 lid 2 AVG.

ARTIKEL 4 — VERPLICHTINGEN VAN DE VERWERKER

4.1. Noveu verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op basis van Schriftelijke instructies van Opdrachtgever, tenzij verplicht op grond van Unierecht of Nederlands recht. In dat geval informeert Noveu Opdrachtgever vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

4.2. Noveu verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de EER, tenzij Opdrachtgever daarvoor Schriftelijke toestemming heeft gegeven en passende waarborgen (hoofdstuk V AVG) zijn getroffen.

4.3. Noveu informeert Opdrachtgever onverwijld indien een instructie naar het oordeel van Noveu in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving.

4.4. Noveu verleent redelijke medewerking bij DPIA's (art. 35 AVG) en voorafgaande raadpleging (art. 36 AVG).

4.5. Noveu houdt een register van verwerkingsactiviteiten bij conform artikel 30 lid 2 AVG.

ARTIKEL 5 — BEVEILIGING (TOM's)

5.1. Noveu treft passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 AVG, rekening houdend met de stand van de techniek.

5.2. Een gedetailleerd overzicht van de TOM's is opgenomen in **Bijlage 1**. Op hoofdlijnen treft Noveu ten minste:

- (a) TLS 1.2+ voor extern verkeer, HSTS, moderne ciphers;
- (b) encryptie-at-rest voor databases en back-ups (op de roadmap — nog niet in productie);
- (c) RBAC met least-privilege principe;
- (d) verplichte MFA voor alle beheertoegang;
- (e) centrale logging, monitoring (Prometheus/Grafana) en errortracking (GlitchTip);
- (f) dagelijkse geautomatiseerde back-ups met offsite replicatie; periodieke hersteltests worden geïmplementeerd zodra de eerste productie-klanten zijn aangesloten;
- (g) patchmanagement (kritieke CVE's binnen 48 uur);
- (h) Cloudflare Tunnel voor het HTTP-verkeer — geen directe inbound internettoegang tot de web-backend (mail- en STUN/TURN-diensten hebben wél directe, gehardende poorten);
- (i) segmentatie van omgevingen en data-isolatie per service.

5.3. Noveu evalueert deze maatregelen periodiek en past ze aan de stand van de techniek aan. Wezenlijke wijzigingen worden aan Opdrachtgever medegedeeld.

ARTIKEL 6 — SUB-VERWERKERS

- 6.1. Opdrachtgever geeft Noveu hierbij **algemene toestemming** voor het inschakelen van Sub-verwerkers, onder de voorwaarden van dit artikel.
- 6.2. De op het moment van publicatie ingeschakelde Sub-verwerkers staan in **Bijlage 2** en op [/juridisch/sub-verwerkers](#). Opdrachtgever stemt daarmee in.
- 6.3. Noveu kondigt voorgenomen wijzigingen (toevoeging of vervanging) **minimaal 30 dagen** vooraf Schriftelijk aan, onder andere via e-mail en <https://noveu.eu/juridisch/sub-verwerkers>.
- 6.4. Opdrachtgever mag binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Leidt overleg niet binnen 14 dagen tot overeenstemming, dan mag Opdrachtgever de Hoofdovereenkomst opzeggen met 30 dagen opzegtermijn, zonder schadevergoeding.
- 6.5. Noveu legt aan iedere Sub-verwerker ten minste gelijkwaardige verplichtingen op en blijft jegens Opdrachtgever volledig aansprakelijk voor nakoming door Sub-verwerkers.
-

ARTIKEL 7 — MELDPLICHT DATALEKKEN

- 7.1. Noveu informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen **48 uur** na ontdekking van een Datalek, zodat Opdrachtgever tijdig kan voldoen aan de wettelijke meldplicht aan de AP (72 uur, art. 33 AVG).
- 7.2. De melding bevat ten minste, voor zover op dat moment bekend:
- (a) aard van het Datalek, categorieën en geschat aantal betrokkenen en Persoonsgegevens;
 - (b) contactgegevens van de functionaris/contactpersoon bij Noveu;
 - (c) waarschijnlijke gevolgen;
 - (d) reeds genomen en voorgestelde maatregelen.
- 7.3. Ontbrekende informatie wordt in fasen aangevuld.
- 7.4. Noveu documenteert alle Datalekken in een intern register (art. 33 lid 5 AVG) en stelt dit op verzoek beschikbaar.
- 7.5. Noveu verleent redelijke medewerking aan Opdrachtgever bij: beperken van gevolgen, onderzoek, meldingen aan de Toezichthouder en/of betrokkenen (art. 33–34 AVG), en vervolgvragen van de Toezichthouder.
- 7.6. Noveu doet zonder Schriftelijke toestemming geen mededelingen aan derden over een Datalek, tenzij wettelijk verplicht.
-

ARTIKEL 8 — RECHTEN VAN BETROKKENEN (DSR-BIJSTAND)

- 8.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het afhandelen van verzoeken van betrokkenen (art. 15–22 AVG): inzage, rectificatie, wissing, beperking, dataportabiliteit, bezwaar en geautomatiseerde besluitvorming.
- 8.2. Noveu ondersteunt Opdrachtgever binnen een termijn van **30 dagen** na ontvangst van een Schriftelijk verzoek, tenzij een kortere termijn redelijkerwijs noodzakelijk is om binnen wettelijke termijnen te blijven.
- 8.3. Ontvangt Noveu rechtstreeks een verzoek van een betrokkene, dan stuurt zij dit zo spoedig mogelijk door aan Opdrachtgever zonder inhoudelijk te reageren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.4. Redelijke kosten voor ondersteuning kunnen in rekening worden gebracht tegen Noveu's alsdan geldende tarief, mits vooraf gecommuniceerd.
-

ARTIKEL 9 — GEHEIMHOUDING

- 9.1. Noveu verplicht zich tot geheimhouding van alle Persoonsgegevens en overige vertrouwelijke informatie.
- 9.2. Noveu waarborgt dat alle personen die onder haar gezag handelen en toegang hebben tot Persoonsgegevens — werknemers, inhuurkrachten en freelancers — gebonden zijn aan een wettelijke of contractuele geheimhoudingsverplichting.
- 9.3. De geheimhouding blijft na beëindiging van kracht voor onbepaalde tijd of zolang de vertrouwelijkheid dit vereist.

ARTIKEL 10 — AUDIT

10.1. Noveu stelt Opdrachtgever alle redelijkerwijs benodigde informatie ter beschikking om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen.

10.2. Opdrachtgever heeft het recht **eenmaal per kalenderjaar** een audit te (laten) uitvoeren, onder de volgende voorwaarden:

- (a) Schriftelijke aankondiging ten minste 20 werkdagen vooraf;
- (b) tijdens reguliere kantooruren, op afspraak;
- (c) met inachtneming van de vertrouwelijkheid van andere klanten;
- (d) door een onafhankelijke, gekwalificeerde auditor onder geheimhouding.

10.3. Aanvullende audits zijn toegestaan bij: een Datalek (art. 7), onderzoek door de Toezichthouder, of gegronde redenen om non-conformiteit te vermoeden.

10.4. Noveu mag in plaats van een fysieke audit een recent (max 12 maanden oud) extern auditrapport, ISO 27001 / SOC 2 / ISAE 3402 certificering of gelijkwaardige onafhankelijke verklaring aanbieden. Een fysieke audit is alleen toegestaan indien de aangeboden documentatie ontoereikend is.

10.5. Audits geschieden op kosten van Opdrachtgever, tenzij hieruit blijkt dat Noveu niet aan haar verplichtingen voldoet; dan draagt Noveu de redelijke kosten.

10.6. Noveu werkt mee aan onderzoeken door de Toezichthouder voor zover deze betrekking hebben op deze DPA.

ARTIKEL 11 — TERUGGAVE EN VERWIJDERING

11.1. Bij beëindiging van de Hoofdovereenkomst staakt Noveu de verwerking, behoudens wettelijke bewaarplichten.

11.2. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Noveu de Persoonsgegevens in een gangbaar en machineleesbaar formaat (CSV, JSON, SQL-export, MBOX voor mail) **binnen 30 dagen** ter beschikking. Opdrachtgever heeft **30 dagen** na beëindiging om een verzoek tot teruggave in te dienen.

11.3. Na teruggave, of na afloop van de termijn in 11.2 zonder verzoek, verwijdt Noveu alle Persoonsgegevens en kopieën **binnen 30 dagen**.

11.4. **Back-ups** met Persoonsgegevens worden uiterlijk **90 dagen** na beëindiging overschreven of verwijderd. Gedurende die periode blijven de beveiligings- en geheimhoudingsverplichtingen onverminderd gelden.

11.5. Noveu bevestigt de verwijdering Schriftelijk op verzoek.

ARTIKEL 12 — AANSPRAKELIJKHEID

12.1. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor de naleving van de AVG met betrekking tot de verwerking waarvoor zij verantwoordelijke is.

12.2. Noveu is aansprakelijk voor schade voor zover zij:

- (a) niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte AVG-verplichtingen; of
- (b) in strijd heeft gehandeld met rechtmatige instructies van Opdrachtgever; of
- (c) buiten of in strijd met de instructies heeft gehandeld.

12.3. Een Partij is vrijgesteld van aansprakelijkheid wanneer zij bewijst op geen enkele wijze verantwoordelijk te zijn voor het schadeveroorzakende feit (art. 82 lid 3 AVG).

12.4. De aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Algemene Voorwaarden (artikel 13) zijn van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat deze niet gelden bij dwingendrechtelijke AVG-aansprakelijkheid of bij schending van de geheimhoudingsplicht (artikel 9).

12.5. Indien een betrokkene schade claimt, stellen Partijen elkaar onverwijld op de hoogte en werken zij redelijk samen bij de afhandeling. Indien de ene Partij schadevergoeding betaalt, mag zij het deel dat overeenkomt met de verantwoordelijkheid van

de andere Partij terugvorderen.

ARTIKEL 13 — LOOPTIJD EN SLOTBEPALINGEN

13.1. Deze DPA treedt in werking bij het sluiten van de Hoofdovereenkomst en eindigt van rechtswege bij beëindiging daarvan. Bepalingen die naar hun aard voortduren (geheimhouding, verwijdering, aansprakelijkheid) blijven van kracht.

13.2. Wijzigingen en aanvullingen zijn slechts geldig indien Schriftelijk overeengekomen.

13.3. Bij strijdigheid met de Hoofdovereenkomst prevaleert deze DPA voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft.

13.4. Op deze DPA is **Nederlands recht** van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de **Rechtbank Den Haag**, onverminderd het recht van Partijen op mediation of arbitrage.

13.5. De kernverwerking en -opslag van Persoonsgegevens vindt plaats binnen de EER. Voor de met name genoemde sub-verwerkers buiten de EER (zie Bijlage 2) zijn passende waarborgen getroffen conform hoofdstuk V AVG (EU-VS Data Privacy Framework en/of Standard Contractual Clauses, zoals per sub-verwerker vermeld in Bijlage 2). Wijzigingen in deze waarborgen of in de lijst van niet-EER-sub-verwerkers worden conform artikel 6 vooraf aangekondigd.

ONDERTEKENING

Aldus overeengekomen:

Verwerkingsverantwoordelijke:

Naam	[Naam vertegenwoordiger]
Functie	[Functie]
Datum	[Datum]
Handtekening	_____

Verwerker (Noveu Solutions):

Naam	M. de Visser
Functie	Eigenaar
Datum	[Datum]
Handtekening	_____

BIJLAGE 1 — TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

A. Infrastructuur en netwerk

Maatregel	Specificatie
Primaire hostinglocatie	Hetzner Dedicated, Falkenstein (Duitsland) — eigen ijzer, Proxmox VE
Back-uplocatie	Hetzner Storage Box, Helsinki (Finland) — versleutelde offsite back-ups
Mail-infrastructuur	Stalwart mailserver op vm-mail (10.10.10.11) — EU-gehost
Edge/DDoS	Cloudflare (EU-datacenters) — DDoS-mitigatie, WAF, DNSSEC
Inbound-architectuur	HTTP-verkeer via Cloudflare Tunnel (web-backend zonder publieke poort); mail (SMTP/IMAP/JMAP) en STUN/TURN via directe, gehardende poorten
Netwerksegmentatie	Docker-netwerken per service; alleen API-gateway extern bereikbaar
Firewall	Host-firewall + Proxmox/VM-firewall; whitelisting

B. Applicatiebeveiliging

Maatregel	Specificatie
Authenticatie	JWT + refresh tokens; Redis-gebacked sessies
MFA	TOTP verplicht voor alle beheer- en admin-accounts
Autorisatie	RBAC met granulaire rechten per service
API-gateway	Rate limiting, input-validatie, CORS, auth-header-propagatie
Wachtwoordopslag	bcrypt / Argon2 — nooit plaintext
TLS	TLS 1.2+ verplicht, HSTS, moderne ciphers

C. E-mailbeveiliging

Maatregel	Specificatie
Transport	STARTTLS verplicht; MTA-STS ingeschakeld
Authenticatie	SPF, DKIM, DMARC per domein; ARC voor forwarding
Spamfilter	Actieve spam- en malwarefiltering (Stalwart)
NTA 7516	Optioneel voor zorgklanten, afzonderlijk overeengekomen

D. Gegevensbeheer

Maatregel	Specificatie
Encryptie-at-rest	Volume-encryptie voor databases staat op de roadmap (nog niet in productie); encryptie in transit via TLS 1.3 is actief
Data-isolatie	Eigen schema per service; logische scheiding per tenant/organisatie
Back-ups	Dagelijks geautomatiseerd, retentie 30 dagen (periodieke hersteltests worden geïmplementeerd na eerste productie-klant)
Dataportabiliteit	Export in CSV, JSON, SQL en MBOX (mail)
Verwijdering	Geautomatiseerde wipe bij beëindiging (art. 11 DPA)

E. Toegangsbeheer en personeel

Maatregel	Specificatie
Least-privilege	Productietoegang alleen voor geautoriseerde engineers
MFA beheer	Verplicht voor SSH, Proxmox, Portainer, Grafana, databases
Logging	Admin-toegang + wijzigingen gelogd; centraal opgeslagen
NDA	Alle medewerkers en inhuurkrachten tekenen NDA
Offboarding	Toegangsrechten ingetrokken binnen 24 uur na uitdiensttreding

F. Monitoring en incident response

Maatregel	Specificatie
Monitoring	Prometheus + Grafana (vm-monitoring)
Error tracking	GlitchTip (errors.noveu.eu)
Detectie	Geautomatiseerde alerts op anomalieën en failures
Datalekmelding	Binnen 48 uur aan Opdrachtgever (art. 7 DPA)
Incidentregister	Alle incidenten gedocumenteerd en periodiek geëvalueerd (RCA)

G. Organisatorisch

Maatregel	Specificatie
Beveiligingsbeleid	Gedocumenteerd intern security-beleid
Bewustwording	Periodieke security-training voor medewerkers
Leveranciersbeheer	Sub-verwerkers gescreend en contractueel gebonden
Change management	Wijzigingen via versiebeheer (Git) + review

BIJLAGE 2 — OVERZICHT SUB-VERWERKERS

Actuele stand op moment van publicatie. Een actueel overzicht is raadpleegbaar op [/juridisch/sub-verwerkers](#).

#	Sub-verwerker	Vestiging	Verwerkingslocatie	Doel/Dienst	Categorieën gegevens	Waarborg
1	Hetzner Online GmbH	Duitsland (EU)	Falkenstein (DE) + Helsinki (FI)	Dedicated server, storage, back-ups	Alle categorieën art. 3	AVG — EU-entiteit
2	Cloudflare, Inc.	VS (EU-entity beschikbaar)	EU-datacenters + global edge	CDN, DDoS, DNS, Tunnel	IP-adressen, metadata, TLS-terminatie	EU-VS DPF + SCC's + DPA
3	Stripe Payments Europe Ltd.	Ierland (EU)	EU	Betalingsverwerking (kaarten, SEPA)	Facturatie-, bedrijfs- en betaalgegevens	AVG — EU-entiteit + DPA
4	Mollie B.V.	Nederland	Nederland (EU)	Betalingsverwerking (iDEAL, SEPA, kaart)	Facturatie- en betaalgegevens	AVG — NL-entiteit + DPA
5	Google LLC (Gemini API)	VS (Google Ireland Ltd. als EU-entiteit)	VS	AI-functionaliteit (Noveu AI) — alleen LLM-tekstgeneratie , uitsluitend bij expliciete activering. Embeddings worden niet naar Google verstuurd; deze draaien on-premise (zie zelf-gehoste infrastructuur hieronder).	Alleen content die gebruiker aan AI aanbiedt	EU-VS DPF + SCC's + Google DPA + data-minimalisatie/pseudonimisatie in de Noveu AI-gateway

Opmerkingen:

- De AI-verwerker (Google, via de Gemini API: `gemini-2.5-flash`) wordt **uitsluitend** ingezet na expliciete activering per feature en **enkel voor LLM-tekstgeneratie**. Alleen door de gebruiker aangeboden content wordt verstuurd; deze betalende API-laag traint niet op klantdata. De **embeddings (vectorisatie) en de vector-store zijn self-hosted** (BAAI `bge-m3` via zelf-gehoste Text-Embeddings-Inference + pgvector op eigen Hetzner-infra, EU); er wordt geen externe embedding-API of externe vector-database gebruikt. Anthropic, OpenAI en Pinecone zijn **niet** in gebruik. Een EU-soevereine LLM-provider (Mistral, Parijs) is voorbereid als roadmap-optie, niet als huidige stand.
- Voor VS-verwerkers zijn aanvullende maatregelen getroffen conform Schrems II (SCC's, data-minimalisatie, encryptie in transit via TLS 1.3, US CLOUD Act-risicoanalyse).
- Een detail-overzicht inclusief links naar sub-verwerker-DPA's staat op [/juridisch/sub-verwerkers](#).

BIJLAGE 3 — VERWERKINGSACTIVITEITEN

#	Activiteit	Categorieën gegevens	Betrokkenen	Bewaartermijn
1	Noveu Workspace (SaaS)	Contact-, account-, CRM-, agenda-, bestand- en communicatiegegevens	Medewerkers, klanten, relaties	Duur overeenkomst + 30 dagen
2	NoveuFlow (WordPress CRM)	Contact-, CRM- en afspraakgegevens	Klanten en leads van Opdrachtgever	Duur licentie + 30 dagen
3	Mail Hosting (Stalwart)	Communicatiegegevens, contactgegevens, metadata	Medewerkers, klanten, relaties	Duur overeenkomst + 30 dagen
4	Webhosting	Websitegegevens, technische gegevens	Websitebezoekers	Duur overeenkomst + 30 dagen
5	Managed IT-diensten	Account- en technische gegevens	Medewerkers	Duur overeenkomst + 30 dagen
6	Support/ticketing	Contact- en communicatiegegevens	Medewerkers, klanten	24 maanden na sluiten ticket
7	Betalingsverwerking (Stripe/Mollie)	Factuur- en betaalgegevens	Contactpersonen	Fiscale bewaartermijn 7 jaar
8	AI-diensten (optioneel)	Inhoud door gebruiker aangeboden; afgeleide embeddings	Afhankelijk van gebruik	Google (Gemini LLM-tekst) traint niet op klantdata; afgeleide embeddings worden lokaal gegenereerd (on-premise) en opgeslagen in de self-hosted EU vector-store (pgvector) zolang de AI-functie actief is
9	Back-ups	Alle bovengenoemde categorieën	Alle bovengenoemde	Maximaal 90 dagen na beëindiging
10	Error-/monitoringlogs	Technische gegevens, event-IDs	Gebruikers	30 dagen

CHANGELOG

Versie	Datum	Wijziging
1.2	5 juli 2026	Correctie artikel 13.5: de bepaling stelde dat verwerkingen uitsluitend binnen de EER plaatsvinden en dat geen SCC's nodig zijn, terwijl Bijlage 2 voor Cloudflare (VS) en Google/Gemini (VS) juist EU-VS DPF + SCC's als waarborg vermeldt. Artikel 13.5 luidt nu: kernverwerking en -opslag binnen de EER; voor de in Bijlage 2 genoemde niet-EER-sub-verwerkers gelden passende waarborgen conform hoofdstuk V AVG (DPF en/of SCC's); wijzigingen worden conform artikel 6 vooraf aangekondigd. Geen wijziging in de feitelijke verwerking — uitsluitend het in lijn brengen van artikel 13.5 met de reeds gepubliceerde Bijlage 2.
1.1	16 juni 2026	Correctie sub-verwerkerslijst naar de feitelijke productie-stand: de enige externe AI-verwerker is Google (Gemini API) , uitsluitend voor LLM-tekstgeneratie . Anthropic en OpenAI zijn verwijderd — niet in gebruik. Embeddings en vector-store zijn self-hosted/on-premise (BAAI <code>bge-m3</code> via zelf-gehoste Text-Embeddings-Inference + pgvector op eigen Hetzner-EU-infra); géén externe embedding-API en géén externe vector-database (Pinecone niet in gebruik). Bijlage 3 "Zero-retention (geen opslag)" voor AI gecorrigeerd: afgeleide embeddings worden lokaal opgeslagen in de self-hosted EU vector-store. Mistral (Parijs) genoemd als EU-soevereine roadmap-optie, niet als huidige stand.
1.0	9 juni 2026	Eerste publicatie-klare versie, gebaseerd op interne template (NLdigital-basis). Wijzigingen t.o.v. template: (a) sub-verwerkerslijst volledig bijgewerkt — Strato vervangen door Hetzner (Falkenstein + Helsinki Storage Box), Stripe en Mollie expliciet, Anthropic toegevoegd als primaire AI, OpenAI als optioneel alternatief (Bijlage 2); (b) TOM's uitgebreid met actuele Noveu-infra — Cloudflare Tunnel, Stalwart, Proxmox, Prometheus/Grafana, GlitchTip (Bijlage 1); (c) datalekmeldtermijn aangepast naar 48 uur (art. 7); (d) DSR-bijstand termijn expliciet op 30 dagen (art. 8); (e) audit-regime verduidelijkt — 1x/jaar op afspraak, ISO/SOC2-rapport aanvaardbaar (art. 10); (f) NTA 7516 expliciet benoemd als optioneel voor zorgklanten (art. 3.3); (g) toegevoegd: verwerkingen uitsluitend binnen EER, geen SCC's nodig (art. 13.5); (h) NL-forum vastgelegd op Rechtbank Den Haag (art. 13.4); (i) Bijlage 3 bewaartermijnen concreet gemaakt (support 24m, errorlogs 30d, AI zero-retention).

Gerelateerde documenten:

- [Algemene Voorwaarden Noveu B2B](#) — [/juridisch/algemene-voorwaarden](#)
- [Privacyverklaring](#) — [/legal/privacy](#)
- [Actuele sub-verwerkers](#) — [/juridisch/sub-verwerkers](#)
- [Status- en incidentenpagina](#) — <https://status.noveu.eu>