Verwerkersovereenkomst Oproepi

Conceptversie 1.2, oktober 2026. Dit is een werkdocument op basis van artikel 28 AVG, opgesteld als startpunt. Laat het vóór gebruik controleren door een jurist. Alle plekken met [nog te bevestigen] of [nog te bevestigen] moeten worden nagelopen; vooral de vestigingslanden en doorgiftemechanismen van de subverwerkers (Bijlage 3) bepalen of de belofte "EU-servers" op de website klopt.

Partijen

1. **[Naam Klant]**, gevestigd te [adres], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer], hierna "Klant" (verwerkingsverantwoordelijke);
2. **BdB Invest B.V.**, handelend onder de naam Oproepi, gevestigd aan de Parnassusweg 7-3, 1077 DA Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67175279, hierna "Oproepi" (verwerker).

Samen: "Partijen".

Overwegingen

• Klant maakt gebruik van de dienst Oproepi: een telefonische assistent (hierna "Joyce") die namens Klant inkomende telefoongesprekken aanneemt, gegevens van bellers vastlegt, afspraken inplant, bij spoed doorverbindt en bevestigingen verstuurt, zoals beschreven in de via het klantportaal gesloten overeenkomst voor de Dienst, inclusief de Algemene Voorwaarden Oproepi versie 2.0 (hierna samen "Hoofdovereenkomst").

• Bij het leveren van de dienst verwerkt Oproepi persoonsgegevens namens Klant.

• Klant bepaalt het doel en de middelen van die verwerking en is verwerkingsverantwoordelijke; Oproepi is verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG.

• Partijen leggen hierin hun afspraken vast zoals vereist door artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 1. Definities

1.1 Begrippen uit de AVG (zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene, inbreuk in verband met persoonsgegevens) hebben de betekenis die de AVG eraan geeft.

1.2 **Dienst**: de dienstverlening van Oproepi zoals beschreven in de Hoofdovereenkomst en Bijlage 1.

1.3 **Bellers**: natuurlijke personen die het telefoonnummer van Klant bellen of door Klant worden teruggebeld, waaronder klanten, prospects, leveranciers en overige contactpersonen van Klant.

1.4 **Gespreksgegevens**: alle gegevens die tijdens of naar aanleiding van een telefoongesprek ontstaan, waaronder de opname, het transcript, de samenvatting, de vastgelegde contact- en adresgegevens, de storings- of probleemomschrijving, de afspraak en de metadata (tijdstip, duur, telefoonnummers, uitkomst).

1.5 **Subverwerker**: een door Oproepi ingeschakelde derde die persoonsgegevens namens Klant verwerkt (Bijlage 3).

Artikel 2. Onderwerp, duur, aard en doel

2.1 Oproepi verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de levering van de Dienst aan Klant en uitsluitend volgens de schriftelijke instructies van Klant. Deze overeenkomst en de Hoofdovereenkomst gelden als instructie. Aanvullende instructies geeft Klant schriftelijk of via het klantportaal.

2.2 De aard en het doel van de verwerking, de categorieën betrokkenen en de categorieën persoonsgegevens zijn beschreven in Bijlage 1.

2.3 Deze overeenkomst duurt zolang Oproepi persoonsgegevens namens Klant verwerkt en eindigt nadat alle persoonsgegevens conform artikel 11 zijn verwijderd of teruggegeven.

2.4 Oproepi verwerkt geen persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Oproepi mag geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens (bijvoorbeeld het gemiddelde aantal gesprekken per maand per

branche) gebruiken voor het verbeteren van de Dienst en voor statistiek, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot Klant of tot een betrokkene.

2.5 Oproepi gebruikt de inhoud van gesprekken niet om taalmodellen te trainen en staat dat ook niet toe aan Subverwerkers. [nog te bevestigen]

Artikel 3. Verplichtingen van Oproepi

Oproepi:

a. verwerkt persoonsgegevens alleen op basis van de instructies van Klant, tenzij een wettelijke bepaling Oproepi tot verwerking verplicht; in dat geval informeert Oproepi Klant vooraf, tenzij de wet dat verbiedt;

b. informeert Klant onmiddellijk als een instructie naar het oordeel van Oproepi in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving;

c. zorgt dat personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken tot geheimhouding verplicht zijn (artikel 4);

d. treft passende technische en organisatorische maatregelen (artikel 5 en Bijlage 2);

e. schakelt alleen Subverwerkers in volgens artikel 6;

f. helpt Klant bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen (artikel 8);

g. helpt Klant bij het nakomen van de verplichtingen rond beveiliging, datalekken, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadpleging, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Oproepi beschikt;

h. verwijdert of retourneert persoonsgegevens na afloop van de Dienst (artikel 11);

i. stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat aan artikel 28 AVG wordt voldaan en werkt mee aan audits (artikel 10).

Artikel 4. Geheimhouding

4.1 Oproepi houdt alle persoonsgegevens geheim en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan Subverwerkers die noodzakelijk zijn voor de Dienst, of als een wettelijke verplichting daartoe dwingt.

4.2 Oproepi zorgt dat medewerkers en ingeschakelde personen een geheimhoudingsplicht hebben die ten minste gelijkwaardig is aan deze bepaling, en dat alleen personen toegang hebben die deze toegang voor hun werk nodig hebben.

4.3 De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van deze overeenkomst bestaan.

Artikel 5. Beveiliging

5.1 Oproepi treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard en omvang van de verwerking en de risico's voor betrokkenen. De maatregelen staan in Bijlage 2.

5.2 Oproepi mag de maatregelen aanpassen, mits het beveiligingsniveau niet daalt. Wezenlijke wijzigingen meldt Oproepi aan Klant.

5.3 Klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van haar eigen systemen en accounts, waaronder de inloggegevens van het klantportaal, de gekoppelde agenda's en de doorverbindnummers.

Artikel 6. Subverwerkers

6.1 Klant geeft Oproepi algemene toestemming om de Subverwerkers in Bijlage 3 in te schakelen.

6.2 Oproepi legt aan elke Subverwerker verplichtingen op die ten minste gelijkwaardig zijn aan die in deze overeenkomst, in het bijzonder op het gebied van instructies, geheimhouding, beveiliging en doorgifte. Oproepi blijft jegens Klant volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen door Subverwerkers.

6.3 Oproepi informeert Klant ten minste dertig dagen vooraf over het toevoegen of vervangen van een Subverwerker, per e-mail aan het bij Oproepi bekende contactadres. Klant kan binnen

die termijn schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Partijen zoeken dan in overleg naar een oplossing. Lukt dat niet, dan mag Klant de Hoofdovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe Subverwerker wordt ingezet, zonder opzegvergoeding.

6.4 Een actuele lijst van Subverwerkers staat op [URL, bijvoorbeeld oproepi.nl/subverwerkers]. [nog te bevestigen]

Artikel 7. Doorgifte buiten de EER

7.1 Oproepi verwerkt persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte.

7.2 Voor zover Subverwerkers persoonsgegevens buiten de EER verwerken (zie Bijlage 3), zorgt Oproepi voor een geldig doorgiftemechanisme in de zin van hoofdstuk V AVG, zoals een adequaatheidsbesluit (waaronder het EU-US Data Privacy Framework voor gecertificeerde organisaties) of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, aangevuld met passende maatregelen waar nodig.

7.3 Oproepi informeert Klant op verzoek over het toegepaste mechanisme per Subverwerker. [nog te bevestigen]

Artikel 8. Rechten van betrokkenen

8.1 Ontvangt Oproepi een verzoek van een betrokkene (inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, bezwaar, overdraagbaarheid), dan stuurt Oproepi dat verzoek binnen twee werkdagen door aan Klant en handelt het niet zelf af, tenzij Klant daarom vraagt.

8.2 Oproepi ondersteunt Klant bij het afhandelen van verzoeken, onder meer door opnames, transcripten en vastgelegde gegevens van een specifieke beller op te zoeken, te verstrekken of te verwijderen. Oproepi reageert binnen vijf werkdagen op een daartoe strekkend verzoek van Klant.

8.3 Ondersteuning die verder gaat dan redelijkerwijs van Oproepi mag worden verwacht, mag Oproepi tegen het overeengekomen uurtarief in rekening brengen.

Artikel 9. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

9.1 Oproepi meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan Klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat Oproepi ervan kennis heeft genomen, per e-mail en telefonisch aan het bij Oproepi bekende contactadres.

9.2 De melding bevat, voor zover bekend: de aard van de inbreuk, de categorieën en het aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen of voorgestelde maatregelen en een contactpersoon. Informatie die nog niet bekend is, levert Oproepi na zodra die beschikbaar is.

9.3 Klant beoordeelt of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen nodig is en doet die meldingen zelf. Oproepi doet dat niet zonder instructie van Klant, tenzij de wet Oproepi daartoe verplicht.

9.4 Oproepi legt alle inbreuken vast in een register en werkt mee aan het onderzoek en de afhandeling.

Artikel 10. Audit

10.1 Oproepi stelt op verzoek alle informatie beschikbaar die redelijkerwijs nodig is om naleving van deze overeenkomst aan te tonen, waaronder beschrijvingen van de beveiligingsmaatregelen en, voor zover beschikbaar, certificeringen of auditrapporten van Subverwerkers.

10.2 Klant mag maximaal eenmaal per jaar, of vaker na een inbreuk, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke en tot geheimhouding verplichte deskundige. Klant kondigt de audit ten minste dertig dagen vooraf aan. De audit verstoort de bedrijfsvoering van Oproepi zo min mogelijk en beperkt zich tot wat voor de controle noodzakelijk is.

10.3 De kosten van een audit draagt Klant, tenzij de audit tekortkomingen van betekenis aantoont; dan draagt Oproepi de redelijke kosten.

Artikel 11. Bewaartermijnen, verwijdering en teruggave

11.1 Oproepi bewaart Gespreksgegevens niet langer dan nodig voor de Dienst en volgens de bewaartermijn van het pakket van Klant:

Gegevens | Pro | Business | Premium

Gespreksopnames en transcripten | 30 dagen | 90 dagen | zoals schriftelijk overeengekomen, maximaal 180 dagen

Gesprekssamenvattingen en vastgelegde afspraakgegevens | duur van de Hoofdovereenkomst plus 30 dagen | idem | idem

Contactgegevens van terugkerende bellers | duur van de Hoofdovereenkomst plus 30 dagen | idem | idem

Technische logbestanden | maximaal 90 dagen | idem | idem

Facturatiegegevens en verbruiksoverzichten | 7 jaar, zonder gespreksinhoud | idem | idem

11.2 Klant kan via het klantportaal of per e-mail een kortere bewaartermijn afspreken, en kan individuele opnames of gegevens van een beller laten verwijderen.

11.3 Oproepi past automatische afscherming van persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres) toe in de transcripten en analyses die bij de spraakdienstverlener worden opgeslagen. De werkelijke gegevens worden alleen in de eigen database van Oproepi bewaard, binnen de termijnen van artikel 11.1. [nog te bevestigen]

11.4 Na het einde van de Hoofdovereenkomst stelt Oproepi de vastgelegde afspraak- en contactgegevens op verzoek van Klant binnen dertig dagen beschikbaar in een gangbaar bestandsformaat (CSV of JSON). Daarna, en uiterlijk zestig dagen na het einde, verwijdert Oproepi alle persoonsgegevens van Klant uit haar systemen en die van Subverwerkers, met uitzondering van gegevens die Oproepi wettelijk moet bewaren.

11.5 Back-ups worden maximaal dertig dagen na verwijdering overschreven. Gegevens in back-ups worden in de tussentijd niet gebruikt.

11.6 Oproepi bevestigt de verwijdering schriftelijk op verzoek van Klant.

Artikel 12. Verantwoordelijkheden van Klant

12.1 Klant staat ervoor in dat zij een rechtmatige grondslag heeft voor de verwerking van de persoonsgegevens van Bellers en dat zij Bellers informeert zoals de AVG vereist, onder meer via haar privacyverklaring.

12.2 Klant aanvaardt dat Joyce aan het begin van elk gesprek meldt dat de beller met een digitale assistent spreekt en dat het gesprek wordt opgenomen. Klant mag deze meldingen niet laten verwijderen. [Toelichting: de melding dat de beller met een AI-systeem spreekt is verplicht op grond van artikel 50 van de AI-verordening; de opnamemelding volgt uit de informatieplicht van de AVG.]

12.3 Klant zorgt dat er altijd een route naar een mens beschikbaar is (doorverbindnummer of terugbelafspraak) en houdt de doorverbindnummers en spoedroosters in het klantportaal actueel.

12.4 Klant gebruikt de Dienst niet voor het verwerken van bijzondere categorieën persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens) als doel. Partijen erkennen dat Bellers dergelijke gegevens spontaan kunnen noemen (bijvoorbeeld een beperking die relevant is voor een bezoek). Oproepi legt zulke gegevens niet gestructureerd vast en Klant instrueert Oproepi niet om daarnaar te vragen.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van Partijen voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst, of uit onrechtmatige daad, is beperkt conform de aansprakelijkheidsregeling in de Hoofdovereenkomst. [nog te bevestigen]

13.2 Boetes die een toezichthouder aan een Partij oplegt vanwege een aan die Partij toerekenbare schending, blijven voor rekening van die Partij.

Artikel 14. Duur, beëindiging en slotbepalingen

14.1 Deze overeenkomst maakt deel uit van de Hoofdovereenkomst en eindigt gelijktijdig daarmee, met inachtneming van artikel 2.3 en artikel 11.

14.2 Bij strijdigheid tussen deze overeenkomst en de Hoofdovereenkomst of algemene voorwaarden gaat deze overeenkomst voor, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

14.3 Wijzigingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn overeengekomen. Oproepi mag deze overeenkomst eenzijdig aanpassen als wetgeving of een uitspraak van een toezichthouder dat vereist, met een aankondigingstermijn van dertig dagen.

14.4 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

14.5 Deze overeenkomst kan digitaal worden aanvaard via het klantportaal. Oproepi legt het tijdstip van aanvaarding, de versie en de aanvaardende persoon vast.

Ondertekening

| Klant | Oproepi (BdB Invest B.V.)
Naam | [nog te bevestigen] | Bram de Bruin
Functie | [nog te bevestigen] | directeur
Datum | |
Handtekening | |

Bijlage 1. Beschrijving van de verwerking

Aard en doel van de verwerking

Het namens Klant aannemen en afhandelen van telefoongesprekken door de digitale assistent Joyce, waaronder:

• het voeren van het gesprek en het opnemen en transcriberen ervan;
• het beoordelen of sprake is van een spoedsituatie en het geven van veiligheidsinstructies;
• het doorverbinden naar een door Klant opgegeven nummer;
• het vastleggen van naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, probleemomschrijving en gewenst afspraakmoment;
• het opzoeken van straat en plaats op basis van postcode en huisnummer (via een openbare adressendienst);
• het controleren of een e-mailadres kan worden bezorgd;
• het inplannen van afspraken in een door Klant gekoppelde agenda;
• het versturen van bevestigingen aan de Beller en meldingen aan Klant (e-mail, en afhankelijk van het pakket SMS of WhatsApp);
• het herkennen van terugkerende Bellers aan hun telefoonnummer;
• het opstellen van samenvattingen en rapportages voor Klant;
• het bijhouden van verbruik ten behoeve van facturatie.

Categorieën betrokkenen

• Bellers: klanten, prospects en overige contactpersonen van Klant;
• medewerkers en monteurs van Klant (naam, telefoonnummer, dienstrooster) ten behoeve van doorverbinden en meldingen;
• contactpersonen van Klant voor het klantportaal.

Categorieën persoonsgegevens

• identificatiegegevens: naam, telefoonnummer (nummerweergave), e-mailadres;
• adresgegevens: postcode, huisnummer, straat, plaats;
• gespreksinhoud: opname, transcript, samenvatting, probleem- of storingsomschrijving, afspraakgegevens;
• metadata: tijdstip, duur, gebeld nummer, uitkomst van het gesprek, spoedbeoordeling;
• gegevens van medewerkers van Klant: naam, telefoonnummer, beschikbaarheid.

Bijzondere categorieën persoonsgegevens: niet beoogd. Zie artikel 12.4.
Verwerkingslocaties: zie Bijlage 3.

Bijlage 2. Technische en organisatorische maatregelen

Toegang en authenticatie
• Toegang tot klantgegevens alleen voor medewerkers van Oproepi die dit voor hun werk nodig hebben, op basis van persoonlijke accounts.
• Tweefactorauthenticatie op alle beheeraccounts (hosting, database, telefonie, spraakdienst, e-mail).
• Het klantportaal werkt met persoonlijke accounts; gegevens zijn gescheiden per klant via toegangsregels op databaseniveau (row level security).
• Sleutels en wachtwoorden worden in een beveiligde omgeving beheerd en periodiek vernieuwd.
Versleuteling
• Alle verbindingen zijn versleuteld (TLS). Opgeslagen gegevens zijn versleuteld bij de hostingpartijen.
• Koppelingen tussen de telefonieaanbieder, de spraakdienst en de systemen van Oproepi worden beveiligd met ondertekende verzoeken (handtekeningcontrole), zodat alleen geautoriseerde systemen gegevens kunnen aanleveren of opvragen.
Minimalisatie en afscherming
• Persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres) worden automatisch afgeschermd in transcripten en analyses die bij de spraakdienst worden bewaard. [nog te bevestigen]
• Gesprekken worden bewaard volgens de bewaartermijn van het pakket en daarna automatisch verwijderd.
• Joyce vraagt alleen naar gegevens die nodig zijn voor de afspraak of terugkoppeling.
Beschikbaarheid en integriteit
• Dagelijkse back-ups van de database, met een bewaartermijn van dertig dagen.
• Scheiding van ontwikkel- en productieomgevingen; wijzigingen worden getest voordat ze in productie gaan.
• Logging van toegang en wijzigingen; logbestanden worden maximaal 90 dagen bewaard.
Misbruik en continuïteit
• Beveiliging van de telefoonkoppeling tegen ongeautoriseerd gebruik (controle van de herkomst van elk gesprek, limieten per beller en per dag, uitsluitend doorverbinden naar vooraf vastgelegde nummers).
• Monitoring van kosten en gebruik met meldingen bij afwijkingen.
• Een vastgelegd proces voor het melden en afhandelen van beveiligingsincidenten (artikel 9).
Organisatie
• Medewerkers en ingeschakelde personen zijn gebonden aan geheimhouding.
• Jaarlijkse evaluatie van de maatregelen en van de lijst van Subverwerkers.

Bijlage 3. Subverwerkers

Deze tabel is opgebouwd uit het onderzoeksrapport en de koppelingen in de applicatie. Niet bevestigde gegevens blijven als zodanig zichtbaar.

Subverwerker | Juridische entiteit | Verwerkingsscope | Rol | Categorieën gegevens | Land van verwerking | EU-optie | Doorgiftemechanisme | DPA | Geverifieerd | Laatste controle
Retell | Retell AI Inc. | Klantgesprekken | Spraakplatform, opnames, transcripties en gesprekstekst | Gespreksinhoud, audio, transcripties, telefoonnummers en metadata | Verenigde Staten (AWS US) | Nee | SCC's in de DPA | https://click-agreements.retellai.com/ | Nee | 2026-10-10
ElevenLabs via Retell | ElevenLabs Inc. | Klantgesprekken | Stem en spraaksynthese | Tekst die Joyce uitspreekt, inclusief gegevens die in het gesprek worden herhaald | Verenigde Staten als

standaard | Alleen beschikbaar voor Enterprise; niet bevestigd via Retell | SCC's of DPF, via Retell te verifiëren | https://elevenlabs.io/dpa | Nee | 2026-10-10
Anthropic via Retell | Anthropic, juridische entiteit via Retell te verifiëren | Klantgesprekken | Taalmodel voor gesprekstekst | Gesprekstekst en context die via Retell aan het taalmodel wordt doorgegeven | Verenigde Staten | Niet beschikbaar via Retell | Via Retell, te verifiëren | Niet bevestigd | Nee | 2026-10-10
Twilio | Twilio Inc. / Twilio Ireland Limited | Klantgesprekken | Telefonie, doorverbinden en sms | Telefoonnummers, gespreksmetadata, sms-inhoud en audio tijdens gesprekken | Verenigde Staten (US1) of Ierland (IE1) | Ja, IE1 | Actief DPF en SCCs | https://www.twilio.com/legal | Nee | 2026-10-10
Supabase | Supabase Pte. Ltd. | Klantgesprekken | Database en opslag | Klantgegevens, bellergegevens, afspraken, transcripten en gebruiksgegevens | Duitsland (Frankfurt) | Ja | SCC's in de DPA (Besluit (EU) 2021/914) | https://supabase.com/legal/dpa | Ja | 2026-10-10
Vercel | Vercel Inc. | Klantgesprekken | Hosting van website, klantportaal en API | Gegevens die via de applicatie lopen en technische loggegevens | Duitsland (fra1) en Verenigde Staten (control plane) | Deels | SCC's in de DPA; DPF-status volgens Vercel te verifiëren | https://vercel.com/legal/dpa | Nee | 2026-10-10
Resend | Resend Inc. | Klantgesprekken | Verzenden en registreren van e-mail | Naam, e-mailadres, afspraakgegevens, e-mailmetadata en logs | Verenigde Staten (opslag), Ierland (verzending) | Alleen verzending vanuit Ierland | SCC's in de DPA; DPF-status volgens Resend te verifiëren | https://resend.com/legal/dpa | Nee | 2026-10-10
PDOK Locatieserver | Kadaster | Klantgesprekken | Opzoeken van straat en plaats bij postcode en huisnummer | Postcode en huisnummer, zonder naam | Nederland | Ja | Niet van toepassing, locatie in Nederland | Niet bevestigd | Nee | 2026-10-10
CallMeBot API | Juridische entiteit niet bevestigd | Klantgesprekken | Doorsturen van WhatsApp-meldingen | Telefoonnummer, naam van de beller, probleem, afspraakgegevens en gespreksduur | Onbekend, te bevestigen | Onbekend, te bevestigen | Niet bevestigd | Niet bevestigd | Nee | 2026-10-10
WhatsApp | Meta Platforms Ireland Limited, juridische relatie te bevestigen | Klantgesprekken | Ontvangst van WhatsApp-meldingen | Telefoonnummer en inhoud van de melding | Ierland of Verenigde Staten, te bevestigen | Te bevestigen | Niet bevestigd | Niet bevestigd | Nee | 2026-10-10