

Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst regelt hoe IdleFlow de persoonsgegevens in uw transportorders verwerkt, zoals de AVG voorschrijft (artikel 28 AVG). Ze hoort bij de algemene voorwaarden.

Versie 1.0 21 oktober 2026 IdleFlow · KvK 99941856

Artikel 1. Partijen en rollen

1. Deze overeenkomst is gesloten tussen Klant (de **verwerkingsverantwoordelijke**) en IdleFlow, eenmanszaak van T. van Rijswijk, gevestigd aan de Leersumstraat 35, 5045 ZC Tilburg, KvK 99941856 (de **verwerker**).
2. Ze hoort bij de overeenkomst over de IdleFlow-dienst (de **Hoofdovereenkomst**) en de Algemene Voorwaarden van IdleFlow. Bij strijdigheid over persoonsgegevens gaat deze verwerkersovereenkomst voor.
3. Begrippen als persoonsgegevens, verwerking, betrokkene, subverwerker en inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) hebben de betekenis uit de AVG.
4. Welke gegevens IdleFlow verwerkt, van wie, waarvoor en hoe lang, staat in bijlage 1.

Artikel 2. Instructies en doelbinding

1. IdleFlow verwerkt persoonsgegevens alleen op basis van gedocumenteerde instructies van Klant. De Hoofdovereenkomst, deze overeenkomst en de instellingen die Klant in de dienst kiest, gelden als die instructies.
2. IdleFlow verwerkt de gegevens alleen om de dienst aan Klant te leveren. IdleFlow gebruikt ze niet voor eigen doeleinden en niet om AI-modellen voor andere klanten te trainen.
3. Moet IdleFlow gegevens verwerken omdat de wet dat verplicht, dan meldt IdleFlow dat vooraf aan Klant, tenzij de wet dat verbiedt.
4. Vindt IdleFlow dat een instructie in strijd is met de AVG of andere privacyregels, dan meldt IdleFlow dat direct aan Klant.

Artikel 3. Geheimhouding

1. IdleFlow zorgt dat iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens, zich tot geheimhouding heeft verplicht of een wettelijke geheimhoudingsplicht heeft.
2. IdleFlow geeft toegang alleen aan personen die die toegang nodig hebben voor de dienst.

Artikel 4. Beveiliging

1. IdleFlow neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. Daarbij houdt IdleFlow rekening met de stand van de techniek, de kosten, de aard van de gegevens en de risico's voor betrokkenen.
2. De maatregelen staan in bijlage 2. IdleFlow mag ze aanpassen, zolang het beveiligingsniveau niet daalt.
3. Bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens, horen niet in transportorders. Klant zorgt dat zijn afzenders die niet meesturen. Komen ze toch binnen, dan worden ze niet anders verwerkt dan de andere gegevens, en verwijdert IdleFlow ze op verzoek.

Artikel 5. Subverwerkers

1. Klant geeft IdleFlow algemene toestemming om de subverwerkers uit bijlage 3 in te schakelen.
2. Wil IdleFlow een subverwerker toevoegen of vervangen, dan meldt IdleFlow dat minstens 30 dagen vooraf Schriftelijk. Klant kan binnen die termijn op redelijke gronden bezwaar maken. Komen partijen er dan niet uit, dan mag Klant de Hoofdovereenkomst opzeggen per de datum van de wijziging.
3. IdleFlow legt elke subverwerker minstens dezelfde privacyverplichtingen op als in deze overeenkomst staan.
4. IdleFlow blijft tegenover Klant verantwoordelijk voor de nakoming door haar subverwerkers.

Artikel 6. Doorgifte buiten de EER

1. Hosting en opslag van het platform gebeuren in de Europese Economische Ruimte (EER), bij Hetzner in Duitsland. Voor het uitlezen van documenten met AI geeft IdleFlow gegevens door aan Anthropic. Die verwerking kan buiten de EER plaatsvinden, onder meer in de Verenigde Staten.
2. Doorgifte naar een land buiten de EER, ook voor toegang op afstand of support, mag alleen als daar een geldige grondslag voor is volgens hoofdstuk V van de AVG. Denk aan een adequaatheidsbesluit, zoals het EU-VS Data Privacy Framework, of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie voor doorgifte.
3. In bijlage 3 staat per subverwerker waar de gegevens worden verwerkt en welke grondslag geldt.

Artikel 7. Bijstand aan Klant

1. IdleFlow helpt Klant bij verzoeken van betrokkenen, zoals een verzoek om inzage, correctie of verwijdering. Komt zo'n verzoek bij IdleFlow binnen, dan stuurt IdleFlow het binnen 5 werkdagen door en beantwoordt het niet zelf.

2. IdleFlow helpt Klant ook bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA), een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens en de beveiligingsplicht, voor zover dat redelijk is gezien de informatie waarover IdleFlow beschikt.
3. Bijstand die meer dan 4 uur per kalenderjaar kost, mag IdleFlow tegen het gebruikelijke uurtarief rekenen, behalve als de bijstand nodig is door een fout van IdleFlow.

Artikel 8. Datalekken

1. Ontdekt IdleFlow een datalek dat de persoonsgegevens van Klant raakt, dan meldt IdleFlow dat onverwijld aan Klant, en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking. Zo kan Klant zelf binnen 72 uur melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens als dat nodig is.
2. IdleFlow geeft daarbij, zodra bekend: de aard van het lek, de soorten en geschatte aantallen betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen en voorgestelde maatregelen, en een contactpersoon.
3. IdleFlow neemt direct redelijke maatregelen om het lek te stoppen en de gevolgen te beperken.
4. Het melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen is de verantwoordelijkheid van Klant. IdleFlow meldt niet zelf, tenzij de wet IdleFlow daartoe verplicht.

Artikel 9. Informatie en audits

1. IdleFlow geeft Klant op verzoek alle informatie die nodig is om aan te tonen dat IdleFlow zich aan deze overeenkomst en artikel 28 AVG houdt.
2. Klant mag maximaal eenmaal per kalenderjaar een audit laten uitvoeren, en daarnaast na een datalek. De audit wordt uitgevoerd door Klant of een onafhankelijke deskundige met geheimhoudingsplicht, na een aankondiging van minstens 14 dagen en zonder onnodige verstoring van de dienst.
3. Heeft IdleFlow een recent auditrapport of certificaat van een onafhankelijke partij, dan kan Klant dat eerst inzien. Een eigen audit blijft daarna mogelijk als er redelijke twijfel overblijft.
4. Klant draagt de kosten van een audit. Blijkt dat IdleFlow deze overeenkomst op wezenlijke punten niet nakomt, dan draagt IdleFlow de kosten en lost IdleFlow de tekortkomingen zo snel mogelijk op.

Artikel 10. Duur en einde

1. Deze overeenkomst geldt zolang IdleFlow persoonsgegevens voor Klant verwerkt.
2. Na het einde van de Hoofdovereenkomst kan Klant tot 30 dagen zijn gegevens exporteren. Daarna verwijdert IdleFlow alle persoonsgegevens, ook bij subverwerkers, tenzij de wet langer bewaren verplicht. Back-ups worden binnen 90 dagen overschreven.
3. IdleFlow bevestigt de verwijdering op verzoek Schriftelijk.

4. Komt IdleFlow deze overeenkomst wezenlijk niet na en herstelt IdleFlow dat niet binnen een redelijke termijn na een Schriftelijke melding, dan mag Klant de verwerking laten stoppen en de Hoofdovereenkomst opzeggen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en slotbepalingen

1. Voor aansprakelijkheid geldt de regeling uit de Algemene Voorwaarden van IdleFlow. Die beperking geldt niet voor boetes die de Autoriteit Persoonsgegevens aan IdleFlow zelf oplegt, en ook niet bij opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Klant staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens rechtmatig laat verwerken, en dat de instructies aan IdleFlow aan de wet voldoen.
3. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen gaan naar de rechter die in de Algemene Voorwaarden is aangewezen.
4. Wijzigingen van deze overeenkomst gelden alleen als partijen ze Schriftelijk afspreken. Wijzigingen in bijlage 3 lopen via artikel 5.

Ondertekening

Deze verwerkersovereenkomst wordt per klant ondertekend bij het sluiten van de Hoofdovereenkomst.

	KLANT	IDLEFLOW
Naam		T. van Rijswijk
Functie		Eigenaar
Datum		
Handtekening		

Bijlage 1. Beschrijving van de verwerking

ONDERDEEL	INVULLING
Doel	Transportorders van Klant automatisch inlezen, uitlezen, controleren, verrijken en aanleveren aan het TMS of ERP van Klant, en opdrachtgevers een ontvangstbevestiging sturen
Aard van de verwerking	Ontvangen, opslaan, uitlezen met AI, adressen controleren, koppelen aan stamdata, tonen in het controlescherm, doorsturen naar het TMS, loggen en verwijderen
Categorieën betrokkenen	Contactpersonen bij afzenders, laad- en losadressen en opdrachtgevers van Klant; chauffeurs als die in een order staan; gebruikers van de dienst bij Klant
Soorten persoonsgegevens	Naam, zakelijk e-mailadres, telefoonnummer, functie, (bedrijfs)adres, instructies en opmerkingen in orders, handtekeningen op gescande vrachtbrieven; van gebruikers: naam, e-mailadres, inloggegevens en logbestanden
Bijzondere persoonsgegevens	Geen. Zie artikel 4 lid 3
Duur	Zolang de Hoofdovereenkomst loopt, plus 30 dagen voor export
Bewaartermijn binnen de dienst	Orderdocumenten en uitgelezen gegevens: de bewaartermijn die Klant per account instelt. Daarna worden ze automatisch verwijderd

Bijlage 2. Beveiligingsmaatregelen

In het platform

- **Wachtwoorden:** opgeslagen als onomkeerbare hash (script). Ook IdleFlow kan ze niet teruglezen.
- **Sessies:** beveiligde inlogcookie die scripts in de browser niet kunnen uitlezen, beschermd tegen misbruik door andere websites en alleen verstuurd via https.
- **Rollen:** aparte rechten voor planners en beheerders.
- **Vastlegging:** per order wordt vastgelegd wie hem heeft gecontroleerd en wanneer.

- **Scheiding tussen klanten:** elke klant ziet alleen zijn eigen documenten, orders, regels en instellingen. Dit is getest.
- **Geheimen:** wachtwoorden voor mailboxen, SMTP en webhooks staan versleuteld in de database. Sleutels voor externe diensten staan buiten de broncode.
- **Uploads:** alleen toegestane bestandstypes (pdf, afbeeldingen, e-mail, Excel en CSV) tot 25 MB.
- **Koppeling met het TMS:** berichten aan het TMS zijn digitaal ondertekend, zodat het TMS kan controleren dat ze van IdleFlow komen en onderweg niet zijn gewijzigd.
- **Dataminimalisatie:** de dienst voor adrescontrole krijgt alleen straat, postcode en plaats, geen bedrijfsnamen of contactpersonen.
- **Bewaartermijnen:** per klant instelbaar, met automatische verwijdering na afloop.
- **Back-ups:** van de database en de documenten.
- **Geen training op klantdata:** IdleFlow gebruikt klantdata niet om AI-modellen te trainen, en kiest een AI-leverancier die dat volgens zijn voorwaarden ook niet doet.
- **Organisatie:** geheimhoudingsplicht voor iedereen met toegang, en een vast proces voor het melden en afhandelen van datalekken (artikel 8).

Op de productieserver

- **Hosting in de EU:** het platform draait bij Hetzner in een datacenter in de EU.
- **Versleuteld verkeer:** al het verkeer loopt via https (TLS).
- **Afscherming:** een firewall laat alleen de poorten voor de website en het beheer open. Het platform is alleen bereikbaar via een beveiligde reverse proxy.
- **Minimale rechten:** het platform draait als aparte gebruiker met beperkte rechten, niet als beheerder.
- **Serverbeheer:** inloggen op de server kan alleen met een SSH-sleutel, niet met een wachtwoord.
- **Updates en aanvallen:** automatische beveiligingsupdates en automatisch blokkeren van aanvallen.
- **Bescherming van de inlog:** een limiet op het aantal inlogpogingen.

Bijlage 3. Subverwerkers

SUBVERWERKER	DIENST	LOCATIE VAN DE GEGEVENS	GRONDSLAG DOORGIFTE
Hetzner Online GmbH (Duitsland)	Hosting en opslag van het platform	Duitsland (EU)	Niet nodig binnen de EER

SUBVERWERKER	DIENST	LOCATIE VAN DE GEGEVENS	GRONDSLAG DOORGIFTE
Anthropic (Claude API), contractpartij Anthropic Ireland, Limited	Uitlezen van documenten met AI	Verenigde Staten (opslag)	Standaardcontractbepalingen van de EU (SCC's), opgenomen in de verwerkersovereenkomst van Anthropic
HERE Technologies	Adrescontrole en geocoding. Krijgt alleen straat, postcode en plaats	Nog niet bevestigd, opgevraagd bij HERE	Wordt aangevuld zodra HERE dit bevestigt. De adrescontrole is optioneel en kan op verzoek uit

Versie 1.0 · 21 oktober 2026