

MNRV

VERWERKERSOVEREENKOMST AVG

Voor opdrachtgevers van MNRV - websites, webshops, hosting, AI-oplossingen en automatiseringen

Versie	12 juni 2026
Bedrijfsnaam	MNRV
KvK	99723611
E-mail	info@mnrv.nl
Website	https://mnrv.nl

Inhoudsopgave

1. Partijen en uitgangspunten
2. Definities
3. Onderwerp en duur van de verwerking
4. Aard, doel en omvang van de verwerking
5. Categorieën persoonsgegevens en betrokkenen
6. Instructies van opdrachtgever
7. Verplichtingen van MNRV
8. Beveiligingsmaatregelen
9. Vertrouwelijkheid
10. Subverwerkers
11. Internationale doorgifte
12. AI-systemen, chatbots en agents
13. Datalekken
14. Rechten van betrokkenen
15. Bijstand en audits
16. Bewaartermijnen, verwijdering en retourlevering
17. Aansprakelijkheid en vrijwaring
18. Slotbepalingen
19. Bijlage 1 - Verwerkingsoverzicht
20. Bijlage 2 - Beveiligingsmaatregelen
21. Bijlage 3 - Subverwerkerscategorieën

Deze inhoudsopgave is statisch opgenomen voor publicatie en leesbaarheid. Bij inhoudelijke wijzigingen dient de nummering te worden gecontroleerd.

1. Partijen en uitgangspunten

Deze Verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en MNRV als verwerker, voor zover MNRV bij de uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens opdrachtgever.

MNRV is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99723611 en is bereikbaar via info@mnr.nl. Deze overeenkomst is bedoeld als verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Deze overeenkomst is van toepassing op alle opdrachten waarbij MNRV persoonsgegevens verwerkt in het kader van websites, webshops, hosting, onderhoud, formulieren, klantportalen, AI-oplossingen, AI-agents, chatbots, API-koppelingen, CRM-koppelingen, automatiseringen en maatwerksoftware.

2. Definities

Begrippen in deze overeenkomst hebben dezelfde betekenis als in de AVG. Onder persoonsgegevens wordt verstaan: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Onder verwerking wordt verstaan: elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens.

Opdrachtgever bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. MNRV verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever en binnen de grenzen van de overeengekomen opdracht.

Subverwerker betekent een derde partij die door MNRV wordt ingeschakeld en die namens MNRV persoonsgegevens verwerkt, bijvoorbeeld voor hosting, cloudopslag, e-mailafhandeling, databases, monitoring, betalingen of AI-functionaliteit.

3. Onderwerp en duur van de verwerking

Het onderwerp van de verwerking bestaat uit het technisch realiseren, beheren, onderhouden en ondersteunen van digitale diensten voor opdrachtgever. Hieronder vallen onder meer websites, webshops, formulieren, accounts, portalen, AI-chatbots, AI-agents, workflows en koppelingen met externe systemen.

De duur van de verwerking is gelijk aan de looptijd van de onderliggende overeenkomst tussen opdrachtgever en MNRV, vermeerderd met de periode die noodzakelijk is voor afronding, migratie, back-upbewaring, fiscale verplichtingen, geschilafhandeling of wettelijke bewaarplichten.

Na afloop van de overeenkomst zal MNRV persoonsgegevens verwijderen of retourneren, tenzij opslag wettelijk verplicht is of noodzakelijk blijft voor bewijsvoering, beveiliging of administratieve verplichtingen.

4. Aard, doel en omvang van de verwerking

De aard van de verwerking is afhankelijk van de opdracht. MNRV kan persoonsgegevens opslaan, raadplegen, structureren, doorgeven, beveiligen, back-uppen, migreren, analyseren, verwijderen of op andere wijze technisch verwerken.

De verwerking vindt uitsluitend plaats voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder ontwikkeling, beheer, hosting, support, foutoplossing, beveiliging, technische analyse, workflowautomatisering, AI-functionaliteit en koppelingen met systemen van opdrachtgever.

MNRV verwerkt persoonsgegevens niet voor eigen marketingdoeleinden en verkoopt persoonsgegevens niet aan derden. MNRV gebruikt persoonsgegevens van opdrachtgever niet voor het trainen van eigen AI-modellen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

- Technisch beheer van websites, webshops en applicaties.
- Verwerking van formulierinzendingen, uploads en contactverzoeken.
- Verwerking binnen AI-chatbots, AI-agents en geautomatiseerde workflows.
- Beveiliging, logging, monitoring, back-ups en foutanalyse.
- Migratie, onderhoud, support en incidentafhandeling.

5. Categorieën persoonsgegevens en betrokkenen

Afhankelijk van de dienstverlening kunnen de categorieën persoonsgegevens verschillen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juistheid, rechtmatigheid en proportionaliteit van de persoonsgegevens die via de systemen van MNRV worden verwerkt.

MNRV verwerkt in beginsel alleen gegevens die opdrachtgever aanlevert of die via door MNRV gebouwde of beheerde systemen worden verzameld. Indien bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, dient opdrachtgever dit vooraf schriftelijk te melden zodat aanvullende maatregelen kunnen worden afgestemd.

Categorie	Voorbeelden
Identificatiegegevens	Naam, bedrijfsnaam, klantnummer, gebruikersnaam
Contactgegevens	E-mailadres, telefoonnummer, adres, factuuradres
Technische gegevens	IP-adres, browser, logs, apparaat, sessiegegevens
Communicatiegegevens	Formulierinhoud, e-mails, supportvragen, chatbotgesprekken
Transactiegegevens	Bestellingen, betalingen, facturen, abonnementen
Uploads	Documenten, afbeeldingen, bestanden en projectcontext

6. Instructies van opdrachtgever

MNRV verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van opdrachtgever. Deze instructies kunnen blijken uit de overeenkomst, offerte, opdrachtoomschrijving, tickets, e-mails, projectafspraken of schriftelijke wijzigingsverzoeken.

Indien MNRV van mening is dat een instructie in strijd is met privacywetgeving, zal MNRV opdrachtgever daarover informeren voor zover dit wettelijk is toegestaan. MNRV is niet verplicht een onrechtmatige instructie uit te voeren.

Opdrachtgever staat ervoor in dat de instructies, verwerkingsdoeleinden en aangeleverde persoonsgegevens rechtmatig zijn en dat betrokkenen correct zijn geïnformeerd.

7. Verplichtingen van MNRV

MNRV zal passende zorg betrachten bij het verwerken van persoonsgegevens en passende technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, onrechtmatige verwerking, vernietiging of beschadiging.

MNRV zorgt ervoor dat personen die toegang hebben tot persoonsgegevens gehouden zijn aan vertrouwelijkheid. Toegang wordt beperkt tot personen voor wie toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

MNRV zal opdrachtgever redelijkerwijs ondersteunen bij privacyverplichtingen, voor zover deze ondersteuning betrekking heeft op de door MNRV uitgevoerde verwerking en technisch mogelijk is.

- Verwerking uitsluitend binnen de overeengekomen opdracht.
- Passende beveiliging passend bij risico, aard en omvang van de verwerking.
- Ondersteuning bij incidenten en verzoeken van betrokkenen.
- Beperking van toegang tot bevoegde personen.
- Geen verkoop van persoonsgegevens aan derden.

8. Beveiligingsmaatregelen

MNRV treft maatregelen die passen bij de aard van de dienstverlening, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard en omvang van de verwerking en de risico's voor betrokkenen.

De maatregelen kunnen per opdracht verschillen. Voor hosting, webshops, AI-agents en klantportalen kunnen aanvullende beveiligingsafspraken gelden in een SLA, offerte, projectplan of technisch beheerplan.

Absolute beveiliging kan niet worden gegarandeerd. MNRV spant zich in om een passend beveiligingsniveau te realiseren en zal bekende kwetsbaarheden binnen redelijke termijn beoordelen en waar nodig verhelpen.

- SSL/TLS voor beveiligde verbindingen.
- Sterke wachtwoorden en waar passend multi-factor authentication.
- Rolgebaseerde toegangsrechten.
- Logging van relevante systeemactiviteiten.
- Regelmatige updates en patches.
- Back-ups en herstelprocedures waar overeengekomen.
- Beveiligde opslag van API-sleutels en configuratiegegevens.
- Scheiding tussen ontwikkel-, test- en productieomgevingen waar passend.

9. Vertrouwelijkheid

MNRV behandelt alle persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie van opdrachtgever strikt vertrouwelijk. Deze verplichting geldt ook na afloop van de overeenkomst.

MNRV zal persoonsgegevens niet openbaar maken aan derden, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, verplicht is op grond van wet- of regelgeving, of plaatsvindt op instructie van opdrachtgever.

Indien MNRV wettelijk verplicht is persoonsgegevens te verstrekken, zal MNRV opdrachtgever hierover informeren voor zover dat wettelijk is toegestaan.

10. Subverwerkers

Opdrachtgever verleent MNRV algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de dienstverlening. MNRV blijft verantwoordelijk voor het naleven van deze overeenkomst door haar subverwerkers.

MNRV zal subverwerkers zorgvuldig selecteren en met hen afspraken maken over beveiliging en vertrouwelijkheid. Indien een subverwerker structureel persoonsgegevens verwerkt, zal MNRV passende contractuele waarborgen afspreken.

Voorbeelden van subverwerkers zijn hostingproviders, cloudplatformen, e-maildiensten, databases, monitoringdiensten, analyticsdiensten, betaalproviders, AI-platformen en opslagdiensten. De specifieke inzet hangt af van de opdracht.

11. Internationale doorgifte

Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, zorgt MNRV voor passende waarborgen zoals vereist onder de AVG. Dit kan onder meer plaatsvinden via standaardcontractbepalingen, adequaatheidsbesluiten of andere geldige doorgiftemechanismen.

Bij inzet van internationale cloud- of AI-platformen kan verwerking buiten de EER plaatsvinden. MNRV zal opdrachtgever hierover informeren indien dit uit de aard van de gekozen oplossing volgt of indien opdrachtgever daarom verzoekt.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de keuze om bepaalde diensten of platformen in te zetten wanneer deze op verzoek van opdrachtgever onderdeel zijn van de technische oplossing.

12. AI-systemen, chatbots en agents

MNRV ontwikkelt en implementeert AI-oplossingen, chatbots, AI-agents en geautomatiseerde workflows. Binnen deze systemen kunnen persoonsgegevens worden verwerkt wanneer opdrachtgever of eindgebruikers deze invoeren of wanneer systemen zijn gekoppeld aan klantdata, CRM-systemen, formulieren of communicatiekanalen.

MNRV gebruikt persoonsgegevens die binnen klantoplossingen worden verwerkt niet voor het trainen van eigen modellen. Indien een extern AI-platform wordt gebruikt, gelden daarnaast de voorwaarden, beveiligingsmaatregelen en dataverwerkingsafspraken van dat platform.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen welke persoonsgegevens binnen AI-systemen mogen worden ingevoerd, welke instructies aan gebruikers worden gegeven en of menselijke controle noodzakelijk is bij output, beslissingen of opvolgacties.

- Dataminimalisatie: verwerk niet meer gegevens dan noodzakelijk.
- Human-in-the-loop bij risicovolle beslissingen.
- Geen automatische juridische, medische of financiële besluitvorming zonder passende controle.
- Beperking van logging en gespreksopslag waar mogelijk.
- Duidelijke instructies aan gebruikers over wat zij wel en niet mogen invoeren.

13. Datalekken

MNRV meldt een vastgesteld datalek zonder onredelijke vertraging aan opdrachtgever zodra MNRV kennis heeft genomen van een incident dat betrekking heeft op persoonsgegevens die namens opdrachtgever worden verwerkt.

De melding bevat, voor zover bekend, de aard van het incident, de categorieën persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen, de vermoedelijke gevolgen, de genomen of voorgestelde maatregelen en beschikbare contactinformatie.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beoordeling of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkenen noodzakelijk is. MNRV zal hierbij redelijke ondersteuning bieden voor zover de informatie bij MNRV beschikbaar is.

14. Rechten van betrokkenen

MNRV ondersteunt opdrachtgever redelijkerwijs bij verzoeken van betrokkenen tot inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit of bezwaar, voor zover deze verzoeken betrekking hebben op persoonsgegevens die MNRV namens opdrachtgever verwerkt.

Indien een betrokkene rechtstreeks contact opneemt met MNRV over gegevens van opdrachtgever, zal MNRV het verzoek in beginsel doorsturen naar opdrachtgever, tenzij MNRV zelfstandig gehouden is te reageren.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling en afhandeling van verzoeken van betrokkenen.

15. Bijstand en audits

MNRV zal opdrachtgever redelijke informatie verstrekken die noodzakelijk is om naleving van deze overeenkomst aan te tonen. Een audit kan maximaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden, na redelijke aankondiging en met inachtneming van vertrouwelijkheid en bedrijfscontinuïteit.

Audits mogen de bedrijfsvoering, beveiliging en vertrouwelijkheid van andere klanten van MNRV niet aantasten. Eventuele auditkosten komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij sprake is van een aantoonbare ernstige tekortkoming van MNRV.

MNRV mag aantonen dat zij aan verplichtingen voldoet door middel van documentatie, beveiligingsbeleid, beschrijvingen van maatregelen, verklaringen van leveranciers of andere redelijke bewijsstukken.

16. Bewaartermijnen, verwijdering en retourlevering

MNRV bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht, tenzij langere bewaring nodig is wegens wettelijke verplichtingen, beveiliging, back-ups, geschillen, administratie of instructies van opdrachtgever.

Back-ups kunnen nog gedurende een beperkte periode persoonsgegevens bevatten nadat gegevens uit actieve systemen zijn verwijderd. Deze back-ups worden volgens het normale retentiebeleid overschreven of verwijderd.

Na beëindiging van de overeenkomst kan opdrachtgever verzoeken om retourlevering van gegevens in een gangbaar formaat, voor zover technisch mogelijk en redelijk. Werkzaamheden voor export, migratie of speciale verwijdering kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

17. Aansprakelijkheid en vrijwaring

De aansprakelijkheid van MNRV onder deze overeenkomst is beperkt conform de toepasselijke Algemene Voorwaarden van MNRV. MNRV is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onrechtmatige instructies, foutieve gegevens, onvoldoende informatie of keuzes van opdrachtgever.

Opdrachtgever vrijwaart MNRV voor aanspraken van derden, waaronder betrokkenen en toezichthouders, voor zover deze aanspraken voortvloeien uit de door opdrachtgever bepaalde doeleinden, middelen, instructies, aangeleverde gegevens of gebruik van de diensten.

Deze bepaling laat dwingendrechtelijke rechten en verplichtingen onder de AVG onverlet.

18. Slotbepalingen

Deze Verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op de onderliggende overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de Privacyverklaring en eventuele SLA of projectafspraken. Bij strijdigheid gaat deze Verwerkersovereenkomst voor zover het specifiek gaat om verwerking van persoonsgegevens namens opdrachtgever.

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar MNRV gevestigd is, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

Bijlage 1 - Verwerkingsoverzicht

Deze bijlage geeft een algemeen overzicht van verwerkingen die bij MNRV-opdrachten kunnen voorkomen. De exacte verwerking is afhankelijk van de opdracht, gebruikte systemen en afspraken met opdrachtgever.

Dienst	Mogelijke verwerking	Doel
Website	Contactformulieren, analytics, logs	Contact, beveiliging, verbetering
Webshop	Accounts, orders, betalingen, facturen	Bestelling, levering, administratie
Hosting	Bestanden, databases, back-ups, logs	Beschikbaarheid en beheer
AI-agent	Prompts, gesprekshistorie, contextdata	Automatisering en beantwoording
CRM-koppeling	Lead- en klantgegevens	Procesautomatisering en opvolging
Support	Tickets, e-mails, screenshots	Probleemanalyse en oplossing

Bijlage 2 - Beveiligingsmaatregelen

Onderstaande maatregelen vormen een basisset. Per opdracht kan een ander beveiligingsniveau nodig zijn, bijvoorbeeld bij webshops, klantportalen, AI-agents met klantdata of koppelingen met bedrijfskritische systemen.

- Gebruik van HTTPS en TLS-certificaten.
- Beperking van beheeraccounts tot noodzakelijke personen.
- Opslag van secrets en API-sleutels buiten publiek toegankelijke code.
- Periodieke updates van softwarecomponenten waar MNRV beheer uitvoert.
- Monitoring en logging voor relevante productieomgevingen.
- Back-upbeleid passend bij hosting- of onderhoudsafspraken.
- Toegangsintrekking bij einde opdracht of functiewijziging.
- Scheiding van rechten per klant, project of omgeving waar technisch mogelijk.

Bijlage 3 - Subverwerkerscategorien

MNRV kan afhankelijk van de opdracht subverwerkers inzetten. Niet iedere categorie wordt in iedere opdracht gebruikt. Opdrachtgever kan vooraf of tijdens de opdracht vragen welke leveranciers concreet worden ingezet.

Categorie	Voorbeelden van functie
Hosting en cloud	Serverruimte, databases, storage, CDN
E-mail en transactieberichten	Contactformulieren, notificaties, mail delivery
Betaalproviders	Betaling, terugbetaling, betaalstatus
AI-platformen	Taalmodellen, embeddings, spraak, classificatie
Monitoring en logging	Uptime, errors, performance, beveiligingssignalen
Analyse	Bezoekersstatistieken en gebruiksinzichten

Ondertekening en acceptatie

Door het aangaan van een overeenkomst met MNRV verklaart opdrachtgever akkoord te gaan met deze Verwerkersovereenkomst, tenzij partijen een afzonderlijk ondertekende verwerkersovereenkomst overeenkomen.

MNRV - KvK 99723611 - info@mnr.nl - <https://mnr.nl> - Versie 12 juni 2026