

Privacybeleid — Opslag van persoonsgegevens van klanten (logopedisten/therapeuten) — Encover BV (handelsnaam TOMYO)

Laatste update: 18-01-2026

1. Verwerkingsverantwoordelijke

- Encover BV
- Contact / DPO: Niels Meeus — niels@encover.be

2. Doel en reikwijdte

Dit document beschrijft hoe Encover BV persoonsgegevens van haar klanten (logopedisten/praktijken) verwerkt en bewaart, in het bijzonder accountgegevens en facturatiegegevens die benodigd zijn voor levering van de TOMYO-dienst, support en administratieve afhandeling.

3. Categorieën verwerkte gegevens

- Identificatie: naam contactpersoon, praktijknaam, BTW-nummer.
- Contactgegevens: e-mail, telefoon, factuuradres.
- Zakelijke / administratieve gegevens: betalingsgegevens, factuurhistoriek, contractinformatie, abonnementstype.
- Toegangs informatie: gebruikersaccounts, rollen, login-metadata (last_login, IP).
- Communicatie: correspondentie met support (e-mailinhoud).
- Technische/opslaggegevens: tomyo.env-referenties in beheer, backups, logs (geen patiëntdata in deze context tenzij door klant aangeleverd).

4. Rechtsgrondslag voor verwerking

- Uitvoering van een overeenkomst (art. 6(1)(b) AVG): accountbeheer, levering van dienst en facturatie.
- Wettelijke verplichtingen (art. 6(1)(c) AVG): bewaren van boekhoud- en facturatiegegevens conform Belgische wetgeving.
- Toestemming (art. 6(1)(a) AVG): alleen voor opt-in marketing of nieuwsbrieven waar van toepassing.

5. Ontvangers / verwerkers (subverwerkers)

- Hosting / storage: Combell (België, EU/EEA) — opslag van account- en facturatiegegevens.
- E-mailverwerking: Postmark — verwerking van uitgaande e-mails; Postmark kan verwerking buiten EU/EEA uitvoeren voor uitgaande e-mails (alleen e-mailadressen en e-mailinhoud). Voor overdrachten buiten EEA zijn passende waarborgen getroffen (SCC of equivalent).
- Eventuele andere verwerkers alleen na schriftelijke overeenkomst en met waarborgen conform DPA.

6. Bewaartermijnen

- Facturatie / boekhoudgegevens: minimaal 7 jaar (conform Belgische boekhoudregels).
- Account- en contactgegevens: zolang de overeenkomst loopt + 5 jaar daarna (tenzij wettelijk langere bewaartermijn vereist).
- Logs / operationele backups: bewaard conform interne retention policy en beveiligd; max. 2 jaar voor auditlogs tenzij anders vereist.
- Specifieke verzoeken tot verwijdering worden behandeld conform DPA en wettelijke verplichtingen; verwijdering kan worden uitgesloten zolang wettelijke bewaarplichten gelden.

7. Beveiligingsmaatregelen

Encover BV heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen, waaronder:

- TLS voor alle datatransmissie; HSTS aanbevolen.
- Encryptie-maatregelen op applicatie-niveau voor gevoelige velden waar van toepassing.
- Secrets management: tomyo.env buiten webroot met strikte permissies; advies: gebruik secret manager/KMS.
- Toegangsbeheer: RBAC en MFA (aanbevolen/afgedwongen voor beheerders).
- Uploads/facturen opgeslagen buiten webroot en op toegangsbeperkte storage.
- Back-ups encryptie en periodieke restore-testen.
- Log- en auditregistratie voor administratieve acties.

8. Delen en internationale doorgifte

- Primair blijft data binnen EU/EEA (Combell).
- Postmark kan e-mails verwerken buiten EU/EEA; overdracht beperkt en contractueel gedekt via SCC/gelijke waarborgen.
- Voor alle subverwerkers geldt: alleen noodzakelijke gegevens en contractuele bescherming conform AVG.

9. Rechten van betrokkenen

Als betrokkene (klantcontact / praktijkhouder) heeft u recht op:

- inzage (art. 15 AVG),
- rectificatie (art. 16),
- wissing (art. 17) onder voorbehoud van wettelijke bewaarplichten,
- beperking van verwerking (art. 18),
- gegevensoverdraagbaarheid (art. 20) voor gegevens waarop dat van toepassing is,
- bezwaar (art. 21), en

- het indienen van een klacht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA/Autoriteit persoonsgegevens).

Verzoeken kunt u richten aan: niels@encover.be. Wij reageren binnen de wettelijk voorgeschreven termijnen.

10. Datalekken & incidenten

Bij een datalek dat uw rechten kan schaden: Encover BV stelt u en, indien vereist, de toezichthouder binnen de wettelijke termijnen op de hoogte. Zie ook [docs/Incident_Response_Procedure.md](#).

11. Verplichtingen van de klant betreffende aangeleverde data

- Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van aangeleverde facturatie- en contactgegevens.
- Indien klant patiëntgegevens via TOMYO opslaat/ordent: klant blijft verwerkingsverantwoordelijke voor die patiëntdata en moet voldoen aan eigen privacy-verplichtingen (consent, informatieplicht). Encover BV handelt als verwerker voor opslag/verwerking van die patiëntdata en handelt uitsluitend op schriftelijke instructie via DPA.

12. Bewaar- en verwijderingsverzoeken (praktijk)

- Verzoeken om verwijdering van accountgegevens zullen worden uitgevoerd binnen 60 dagen na beëindiging van de overeenkomst, voor zover niet in strijd met wettelijke bewaarplichten (facturen e.d.). Backups kunnen een aanvullende retentie hebben; verwijdering uit backups gebeurt conform backup-retentieprocedures.

13. Contact & klachten

- Voor privacyvragen of verzoeken: niels@encover.be (DPO).
- Voor klachten bij de toezichthouder: Gegevensbeschermingsautoriteit — <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>

14. Wijzigingen in dit privacybeleid

Wij behouden ons het recht voor het beleid aan te passen; materiële wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd en gelden vanaf publicatie op onze documentatiepagina.

15. Slotopmerkingen

- Dit beleid geldt voor verwerking van klantgegevens door Encover BV in de context van de TOMYO-dienst. Voor verwerking van patiëntgegevens door de klant verwijzen wij naar de DPA en onze overige documentatie.