

FAQ DATA PRIVACY & SECURITY

AI-AVATAR MODULES

Met deze factsheet geven we meer inzicht in welke informatie verzameld wordt en hoe we daarmee omgaan.

WAT IS DE AI-AVATAR MODULE?

De AI-avatar module is een interactieve leeromgeving waarin medewerkers gesprekken oefenen (bijv. feedback geven, klantgesprekken voeren) met AI-gestuurde avatars. De technologie wordt geleverd door Meta-Skills, een Nederlandse EdTech-partner.

DATAVERZAMELING

Welke gegevens worden verwerkt tijdens het gebruik van de avatar?

Tijdens interacties met AI-avatars kunnen de volgende gegevens worden verwerkt:

- Ingevoerde tekst of spraak van de gebruiker (de stem wordt **niet** opgeslagen)
- Eventuele metadata zoals tijdstip en duur van de sessie
- Optioneel contextinformatie die door de klant zelf is aangeleverd

Wat wordt expliciet niet opgeslagen?

- geen audio-opnames
- geen video-opnames
- geen ruwe spraakdata

Audio wordt realtime verwerkt en direct verwijderd na omzetting naar tekst.

Logging is functioneel en gericht op performance en beveiliging.

Waarvoor wordt de data gebruikt?

De data wordt uitsluitend gebruikt voor:

- het uitvoeren van de simulaties
- het genereren van feedback en scores
- het verbeteren van de leerervaring

De data wordt niet gebruikt voor andere doeleinden.

Wordt gebruikersdata gebruikt voor het trainen van AI-modellen?

Nee. Gebruikersdata wordt niet gebruikt voor het trainen van AI-modellen. Ook AI-leveranciers mogen deze data niet gebruiken voor trainingsdoeleinden. Dit is contractueel door Meta-Skills vastgelegd.

DATALOCATIE EN OPSLAG

Waar worden de gegevens opgeslagen?

Alle opgeslagen data staat binnen de EU:

- Nederland (primaire systemen)
- Duitsland (cloud services)

Verlaat data de EU?

Tijdens het gebruik van de AI-module kan tekst tijdelijk worden verwerkt door AI-diensten.

- dit betreft alleen de inhoud van het gesprek (transcript)
- er worden geen identificerende gegevens meegestuurd
- voor doorgifte naar de VS worden EU Standard Contractual Clauses (SCCs) toegepast

Met welke partijen werkt Meta-Skills samen?

Voor de uitvoering van de AI-module wordt gewerkt met zorgvuldig geselecteerde subverwerkers, waaronder:

- AI-diensten (voor gesprek en feedback)
- hosting- en cloudproviders
- beveiligings- en monitoringdiensten

Alle partijen:

- voldoen aan relevante standaarden (zoals ISO 27001 of SOC 2)
- werken onder contractuele afspraken (DPA)

BEVEILIGING

Hoe is de beveiliging van data ingeregeld?

- Versleutelde verbindingen (TLS)
- Encryptie in transit en at rest
- Rolgebaseerde toegangscontrole
- Logging en monitoring

Onderliggende providers zijn ISO 27001 gecertificeerd en GDPR-compliant.

Wat zijn AI specifieke risico's die de inzet van een avatar-gebaseerde leermodule met zich mee kan brengen?

De volgende modellen worden gebruikt:

- Eigen orkestratie
- OpenAI
- ElevenLabs

Antwoorden worden gecontroleerd via guardrails, context afbakening en monitoring.

PRIVACY EN AVG COMPLIANCE

Voldoet het gebruiken van de AI-avatarmodule aan wet- en regelgeving?

Ja:

- verwerking vindt plaats volgens de AVG
- er is een verwerkersovereenkomst beschikbaar

- Meta-Skills is ISO 27001 gecertificeerd
- periodieke audits en penetratietesten worden uitgevoerd

Is er een DPA beschikbaar?

Meta Skills levert een DPA. Subprocessors zijn onder andere AWS, TransIP, CoreWeave, OpenAI, ElevenLabs, Google Workspace, Atlassian en Cloudflare. Ondersteuning bij DPIA is beschikbaar.

Welke rechten hebben gebruikers?

Gebruikers hebben recht op:

- inzage
- correctie
- verwijdering
- dataportabiliteit

Verzoeken worden afgehandeld conform de AVG.

TOEGANG EN CONTROLE

Hoe is de toegang tot de data en de controle op de data ingeregeld?

Medewerkers hebben alleen toegang indien noodzakelijk voor ondersteuning of security. Klanten, in dit geval New Heroes Academy, hebben volledige inzage, correctie en verwijderrechten.

Wat gebeurt er bij een datalek?

- incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd
- bij datalekken wordt gehandeld conform AVG
- melding vindt plaats binnen 72 uur indien vereist

CONTRACT EN EXIT

Wat gebeurt er met de data als de samenwerking tussen New Heroes Academy en haar klanten beëindigd wordt of als de samenwerking tussen Meta-Skills en New Heroes Academy beëindigd wordt?

Na beëindiging wordt data verwijderd of geanonimiseerd. Schriftelijke bevestiging van dataverwijdering is beschikbaar.