FAQ DATA PRIVACY & SECURITY

AI-AVATAR MODULES VAN NEW HEROES ACADEMY

Met deze FAQ geven we inzicht in hoe de AI-avatar modules werken, welke gegevens worden verwerkt en hoe privacy en informatiebeveiliging zijn geborgd.

De AI-avatar modules worden door New Heroes Academy aangeboden als onderdeel van een leeroplossing. De onderliggende AI-avatar technologie wordt geleverd door Meta-Skills, een Nederlandse EdTech-partner gespecialiseerd in avatar-gebaseerde AI-leersimulaties.

Deze FAQ beschrijft de AI-avatar modules zoals New Heroes Academy deze aanbiedt. New Heroes Academy beheert de technische inrichting samen met Meta-Skills. Klanten hoeven hiervoor geen instellingen of AI-leveranciers te kiezen.

WIE DOET WAT?

Rolverdeling

Bij de inzet van de AI-avatar modules zijn meerdere partijen betrokken.

- **De klantorganisatie** is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van haar medewerkers.
- **New Heroes Academy** treedt op als verwerker voor de persoonsgegevens die namens jouw organisatie binnen de avataroplossing worden verwerkt. Daarnaast levert New Heroes Academy de leeroplossing, begeleidt de implementatie en is het eerste aanspreekpunt voor klanten.
- **Meta-Skills** levert de onderliggende AI-avatar technologie en treedt op als subverwerker van New Heroes Academy voor de verwerking die nodig is om de avatarfunctionaliteit mogelijk te maken.

Meta-Skills verzorgt de technische werking van de avataromgeving, waaronder onderdelen zoals hosting, AI-verwerking, monitoring en beveiliging van de avatarfunctionaliteit. New Heroes Academy blijft richting de klant het aanspreekpunt voor vragen over de inzet, implementatie, privacy en security van de leeroplossing.

Voor privacy-, security- en DPIA-vraagstukken werken New Heroes Academy en Meta-Skills samen. Waar nodig kan aanvullende documentatie worden aangeleverd, zoals informatie over gegevensverwerking, subprocessors, beveiligingsmaatregelen en de beschikbare verwerkersovereenkomst.

DE AI-AVATAR MODULE

Wat is de AI-avatar module?

De AI-avatar module is een interactieve leeromgeving waarin medewerkers gesprekken oefenen, bijvoorbeeld rondom feedback geven, klantgesprekken voeren of leidinggeven.

De avatar reageert realtime op de input van de gebruiker. Op basis van de oefening kan de gebruiker feedback ontvangen op de gevoerde interactie, afgestemd op de vooraf ingerichte leerdoelen of competenties.

DATAVERZAMELING

Welke gegevens worden verwerkt tijdens het gebruik van de avatar?

Tijdens het gebruik van de avatar worden de volgende gegevens verwerkt:

- Ingevoerde tekst of realtime spraakinvoer van de deelnemer
- Een uniek gebruikers-ID (U-ID)
- De tekstuele inhoud van het oefengesprek
- Feedbackresultaten op basis van het gesprek
- Sessiemetadata, zoals starttijd, duur en voltooiingsstatus
- Contextinformatie die de deelnemer zelf tijdens de oefening deelt

Tijdens een oefening verwerkt de avatar spraak en tekst. Hieronder staat welke gegevens na afloop kunnen worden bewaard en welke niet.

De koppeling met de avataromgeving verloopt via een uniek gebruikers-ID (U-ID), niet via een naam of e-mailadres. Binnen deze koppeling worden namen en e-mailadressen niet als afzonderlijke identificerende gegevens aan Meta-Skills doorgegeven. Deelnemers kunnen zulke gegevens wel zelf in een oefengesprek noemen. De gegevens zijn gepseudonimiseerd, niet volledig anoniem. De AVG blijft van toepassing.

Een tekstverslag van het gesprek en de feedback kunnen na afloop worden bewaard. Het platform ondersteunt daarnaast de opslag van een AI-gegenereerd gebruikersprofiel voor personalisatie en meetgegevens uit de spraak, zoals spreeksnelheid en het gebruik van aarzelingen. Dit zijn geen audio-opnames. Deze aanvullende opslagmogelijkheden zijn daarmee nog geen beschrijving van wat binnen de avataromgeving van New Heroes Academy daadwerkelijk wordt opgeslagen.

Een U-ID beperkt het delen van direct herkenbare gegevens, maar maakt oefengegevens niet automatisch anoniem. Het ID kan technisch aan een deelnemer worden gekoppeld en ook de inhoud van een gesprek kan persoonsgegevens bevatten. Daarom behandelen we deze gegevens als persoonsgegevens, ook wanneer we deelnemers niet standaard identificeren.

Worden audio, video en de tekst van gesprekken opgeslagen?
Er worden geen audio- of video-opnames opgeslagen. Spraak wordt realtime omgezet naar tekst; de audio wordt direct daarna verwijderd. Het tekstverslag van het gesprek en de feedback kunnen na afloop wel worden bewaard.

Waarvoor wordt de data gebruikt?
De gegevens worden gebruikt voor:
- Het uitvoeren van de simulatie
- Het genereren van feedback
- Het ondersteunen van de leerervaring
- Functionele logging, performance en beveiliging

De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan de levering, werking en beveiliging van de avatar-gebaseerde leerervaring.

Worden gegevens gebruikt om AI-modellen te trainen?
Nee. Gegevens van deelnemers worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen. Dit is contractueel vastgelegd door Meta-Skills met de betrokken AI-leveranciers. Ook onderliggende AI-partijen mogen deze gegevens niet gebruiken voor trainingsdoeleinden.

Is dit de enige AI-verwerking binnen de learnings van New Heroes Academy?
Binnen de reguliere e-learnings van New Heroes Academy wordt geen AI ingezet die persoonsgegevens van deelnemers verwerkt. De avatar-gebaseerde leermodules zijn op dit moment de leeroplossingen waarin AI wordt gebruikt als onderdeel van de leerervaring. Daarbij wordt AI gebruikt voor het voeren van simulatiegesprekken en het geven van feedback binnen de oefenomgeving.

New Heroes Academy kan daarnaast AI gebruiken in interne werkprocessen, bijvoorbeeld bij ondersteuning van contentontwikkeling of productiviteit. Dat staat los van de verwerking van persoonsgegevens van deelnemers binnen de reguliere e-learnings.

AI-SPECIFIEKE RISICO'S

Wat zijn AI-specifieke risico's die de inzet van een avatar-gebaseerde leermodule met zich mee kan brengen?
Voor de AI-avatarfunctionaliteit maakt Meta-Skills gebruik van verschillende AI-componenten, waaronder eigen orkestratie, OpenAI en ElevenLabs.
Zoals bij iedere AI-toepassing kunnen er risico's zijn, bijvoorbeeld op het gebied van:
- Onjuiste of ongewenste antwoorden
- Onvoldoende afbakening van de context
- Het onbedoeld delen van persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie via gebruikersinput.
- Afhankelijkheid van onderliggende AI-diensten
- Interpretatie van feedback door gebruikers of organisaties

Om deze risico's te beperken, worden verschillende maatregelen toegepast:

- Guardrails voor het sturen en beperken van AI-uitkomsten
- Contextafbakening, zodat de AI binnen het doel van de oefening blijft
- Monitoring van werking, kwaliteit en beveiliging
- Inzet van zorgvuldig geselecteerde AI- en infrastructuurpartners
- Contractuele afspraken over datagebruik, waaronder het verbod op training van AI-modellen met gebruikersdata

De AI geeft feedback binnen een leercontext. Deze feedback is bedoeld om te oefenen en te leren, niet om bindende besluiten over medewerkers te nemen. AI-feedback kan onjuist of onvolledig zijn en vraagt daarom om een zorgvuldige interpretatie.

DATALOCATIE & OPSLAG

Waar worden gegevens opgeslagen?

Meta-Skills verzorgt de opslag van gegevens binnen de avataroplossing. Gegevens die worden bewaard, worden binnen de Europese Unie opgeslagen. De primaire database draait op virtuele servers van TransIP in Nederland. Voor de opslag van bestanden en aanvullende beheerde diensten gebruikt Meta-Skills AWS in de regio Frankfurt, Duitsland.

Waar vinden AI-verwerking en gegevensopslag plaats?

Voor de AI-gesprekken en feedback gebruikt de avataromgeving OpenAI in een EU-regio. Voor spraakherkenning en het gesproken antwoord van de avatar wordt ElevenLabs met EU-verwerking gebruikt.

Namen, e-mailadressen en het U-ID worden niet als afzonderlijke identificerende gegevens aan de AI-diensten meegestuurd. De inhoud van een gesprek kan wel persoonsgegevens bevatten wanneer een deelnemer die zelf noemt. We adviseren deelnemers daarom om tijdens oefeningen geen onnodige persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie te delen.

De opslag van gegevens vindt binnen de EU plaats, zoals beschreven bij 'Waar worden gegevens opgeslagen?'.

Met welke partijen werkt Meta-Skills samen?

Voor de AI-gesprekken en feedback gebruikt de avataromgeving OpenAI. ElevenLabs verzorgt de spraakherkenning en het gesproken antwoord van de avatar. Voor hosting en ondersteunende technische diensten werkt Meta-Skills daarnaast met TransIP, AWS, LiveKit, Grafana/Loki en Cloudflare. New Heroes Academy beheert de technische inrichting samen met Meta-Skills; klanten hoeven zelf geen AI-leveranciers of instellingen te kiezen.

TransIP en AWS verzorgen hosting en opslag. LiveKit ondersteunt de realtime audioverbinding, Grafana/Loki de monitoring en logging, en Cloudflare de aflevering van content en bescherming tegen internetaanvallen. OpenAI en ElevenLabs verzorgen de AI-gesprekken, feedback en spraakfunctionaliteit zoals hierboven beschreven.

Meta-Skills beoordeelt jaarlijks haar subprocessors. De laatste review was in februari 2026.

PRIVACY EN AVG COMPLIANCE

Voldoet het gebruik van de AI-avatar module aan de AVG?
Voor de inzet van de avatar-module zijn technische, organisatorische en contractuele maatregelen ingericht om persoonsgegevens volgens de AVG te verwerken. Hieronder lichten we toe hoe verantwoordelijkheden, verwerkersovereenkomsten, rechten van gebruikers en informatiebeveiliging zijn geregeld.

New Heroes Academy borgt privacy en informatiebeveiliging binnen haar eigen beleid en managementsysteem. Dit omvat onder andere informatiebeveiligingsbeleid, AVG-beleid, leveranciersmanagement, risicomanagement, een register van verwerkingsactiviteiten, datalekprocedures en interne en externe audits. New Heroes Academy is ISO 27001-gecertificeerd.

Meta-Skills verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de GDPR, hanteert privacy by design en privacy by default, onderhoudt een verwerkingsregister en beschikt over een ISO 27001-certificering.

Hebben jullie een DPIA uitgevoerd?
Voor deze specifieke oplossing is reeds een DPIA-traject doorlopen in samenwerking met een klantorganisatie die dezelfde avatar-oplossing gebruikt.

Omdat een DPIA altijd afhankelijk is van de manier waarop een organisatie een oplossing inzet, ondersteunen New Heroes Academy en Meta-Skills klanten desgewenst bij het uitvoeren van een eigen DPIA of pre-DPIA. Daarvoor kunnen relevante documenten en toelichting worden verstrekt over:

- Gegevensverwerking
- Subverwerkers
- Datastromen
- Beveiligingsmaatregelen
- Bewaartermijnen
- Verwerkersovereenkomsten

Is er een verwerkersovereenkomst beschikbaar?
Ja. De afspraken over de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst tussen de klantorganisatie en New Heroes Academy.

New Heroes Academy heeft daarnaast een verwerkersovereenkomst met Meta-Skills als subverwerker.

Deze overeenkomsten bevatten afspraken over de doeleinden van de verwerking, bewaartermijnen, subverwerkers, rechten van betrokkenen, beveiliging en datalekken.

Welke rechten hebben gebruikers?
Gebruikers hebben onder de AVG onder andere recht op:

- Inzage
- Rectificatie
- Verwijdering
- Beperking van verwerking
- Dataportabiliteit
- Bezwaar

Verzoeken kunnen via de eigen organisatie of via New Heroes Academy worden opgepakt.

Hoe is de toegang tot de data en de controle op de data ingeregeld?
Meta-Skills beheert de technische omgeving van de avatar-oplossing. Toegang tot gegevens is beperkt tot medewerkers die deze toegang nodig hebben voor ondersteuning, beheer of beveiliging van de dienst.

New Heroes Academy heeft als leverancier van de leeroplossing toegang tot informatie die nodig is om klanten te ondersteunen bij gebruik, implementatie en privacy- of securityvragen.

De klantorganisatie blijft als verwerkingsverantwoordelijke de regie houden over de persoonsgegevens van haar medewerkers. Verzoeken om inzage, correctie of verwijdering kunnen via New Heroes Academy worden ingediend. Meta-Skills ondersteunt waar nodig de technische uitvoering binnen de avataromgeving.

Welke documentatie is beschikbaar voor een privacy- of securitybeoordeling?
Op verzoek kunnen onder andere de volgende documenten beschikbaar worden gesteld:

- Verwerkersovereenkomst (DPA)
- Overzicht van subprocessors
- Informatie over gegevensverwerking
- Informatie over beveiligingsmaatregelen
- Informatie over bewaartermijnen
- Ondersteuning bij DPIA- of pre-DPIA-trajecten

INFORMATIEBEVEILIGING

Hoe is de beveiliging van data ingericht?

De technische beveiliging van de avatar-oplossing wordt verzorgd door Meta-Skills. Onder andere de volgende maatregelen zijn ingericht:

- Versleutelde verbindingen (TLS)
- Encryptie van opgeslagen gegevens
- Rolgebaseerde toegangscontrole
- Logging en monitoring
- Periodieke audits en penetratietesten
- ISO 27001-gecertificeerd informatiebeveiligingsmanagementsysteem

Meta-Skills laat jaarlijks een onafhankelijke penetratietest uitvoeren om kwetsbaarheden in de technische omgeving te onderzoeken. Bij de test in juli 2025 werden geen kwetsbaarheden met een middelhoge, hoge of kritieke ernst gevonden. Een samenvatting van het onderzoek is onder geheimhouding beschikbaar.

New Heroes Academy borgt informatiebeveiliging binnen haar eigen informatiebeveiligingsmanagementsysteem en beschikt over beleid en processen rondom onder andere informatiebeveiliging, leveranciersmanagement, risicomanagement, continuïteit en AVG-compliance.

Hoe worden kwetsbaarheden opgevolgd?

Meta-Skills hanteert patchingtermijnen op basis van ernst. Kritieke kwetsbaarheden worden direct opgepakt, hoge kwetsbaarheden binnen een week, medium kwetsbaarheden binnen een maand en lage kwetsbaarheden via de reguliere backlog.

Wat gebeurt er bij een beveiligingsincident of datalek?

Incidenten worden geregistreerd, onderzocht en opgevolgd volgens vastgestelde procedures.

Bij een datalek wordt gehandeld conform de AVG. Indien wettelijk vereist vindt melding plaats bij de relevante toezichthouder en betrokken organisaties binnen de daarvoor geldende termijnen.

BEWAARTERMIJNEN EN VERWIJDERING

Hoe lang worden gegevens bewaard?

Voor de avataromgeving geldt een bewaartermijn van 12 maanden vanaf de laatste activiteit van een deelnemer. Bij nieuwe activiteit begint deze termijn opnieuw. Na 12 maanden zonder activiteit worden diens gebruikersgegevens automatisch verwijderd. Eerdere oefengegevens blijven gedurende deze termijn beschikbaar, tenzij deze eerder worden verwijderd naar aanleiding van een verwijderverzoek of volgens de afspraken bij beëindiging van de samenwerking.

Hoe worden gegevens verwijderd?
Bij verwijdering worden tekstverslagen van gesprekken, feedbackresultaten en sessiemeetgegevens permanent uit de database verwijderd. De resterende sessierecords worden gepseudonimiseerd: de gebruikersidentificatie, aanvullende labels en metadata worden leeggemaakt. Zodra een gebruiker geen resterende sessies meer heeft, wordt ook het volledige gebruikersprofiel verwijderd.

CONTRACT EN EXIT

Wat gebeurt er met de data als de samenwerking tussen New Heroes Academy en haar klanten eindigt?
Na beëindiging van de samenwerking worden gegevens verwijderd volgens de verwerkersovereenkomst en de geldende bewaartermijnen. Een schriftelijke bevestiging van verwijdering kan op verzoek worden verstrekt.

Wat gebeurt er met de data als de samenwerking tussen Meta-Skills en New Heroes Academy eindigt?
Wanneer de samenwerking tussen Meta-Skills en New Heroes Academy eindigt, worden gegevens verwijderd volgens de contractuele afspraken. Bedrijfsgegevens worden binnen 30 werkdagen na contractbeëindiging verwijderd. Back-upgegevens worden binnen 90 dagen na contractbeëindiging opgeschoond.

Ook hierbij kan desgewenst een schriftelijke bevestiging van dataverwijdering worden verstrekt.

BUSINESS CONTINUITY

Wat gebeurt er bij uitval van de avataromgeving?
Voor kritieke systemen streeft Meta-Skills naar herstel binnen één uur na uitval. Er worden dagelijks automatische back-ups gemaakt. Bij herstel kan maximaal 24 uur aan gegevens verloren gaan. Het terugzetten van back-ups wordt ieder kwartaal getest in een aparte testomgeving.