

Verwijderingsprocedure

Standaardproces voor bewaartermijnen, klantverzoeken, beëindiging en controleerbare verwijdering

Versie 1.0 | 7 september 2026

Kernregel

Klantinhoud in het door AI Reception beheerde dashboard wordt standaard maximaal 30 dagen bewaard. Een klant kan een kortere termijn kiezen. Leveranciers kunnen bepaalde call-artefacten eerder verwijderen. Wettelijk verplichte factuur- of minimale beveiligingsmetadata valt buiten de normale klantinhoud en wordt afzonderlijk behandeld.

1. Reikwijdte

Deze procedure geldt voor callmetadata, transcripties, samenvattingen, bestellingen, reserveringen, afspraken, terugbelverzoeken, notificaties, exports en klantconfiguraties die binnen de AI Reception-dienst worden verwerkt. De procedure geldt ook voor verwijderverzoeken die via de klant als verwerkingsverantwoordelijke binnenkomen.

2. Standaard bewaartermijnen

Gegevenstype	Standaardtermijn	Toelichting
Dashboardinhoud: orders, afspraken, reserveringen, samenvattingen	Maximaal 30 dagen	Automatische of geplande verwijdering; korter op verzoek.
Transcripties	Maximaal 30 dagen	Alleen wanneer nodig en geactiveerd. Leverancier kan eerder verwijderen.
Gespreksopnames	Standaard uit	Indien schriftelijk geactiveerd: maximaal 30 dagen of korter.
Vapi call-artefacten op Pay-As-You-Go	Tot 14 dagen volgens leverancier	Valt binnen de maximale 30-dagenregel. Exacte planconfiguratie controleren.
OpenAI API abuse-monitoringlogs	Tot 30 dagen volgens leverancier	Kan uitzonderlijk langer bij wettelijke verplichting; ZDR/MAM kan voor geschikte accounts beschikbaar zijn.
Actieve klantconfiguratie en kennisbank	Duur contract + max. 30 dagen	Eerder verwijderen na overdracht of schriftelijk verzoek.
Minimale contract-, factuur- en beveiligingsmetadata	Volgens wettelijke noodzaak	Geen onnodige gespreksinhoud; toegang beperkt.

3. Automatische periodieke verwijdering

1. Het systeem identificeert records waarvan de bewaartermijn is verstreken.
2. Klantinhoud wordt uit de actieve database en het dashboard verwijderd.
3. Gekoppelde exports, tijdelijke bestanden en notificatiepayloads worden waar technisch mogelijk mee verwijderd.
4. De verwijderactie wordt geregistreerd zonder de verwijderde inhoud opnieuw op te slaan.
5. Een periodieke controle test of oudere records niet via normale gebruikersaccounts bereikbaar zijn.

4. Verwijdering op verzoek

6. Verzoek ontvangen via de klant of via info@aireception.nl en registreren.
7. Identiteit en bevoegdheid van de verzoeker controleren; verzoeken van bellers worden aan de klant doorgestuurd.
8. Reikwijdte bepalen: persoon, telefoonnummer, call-ID, periode en systemen.
9. Controleren of een wettelijke bewaarplicht of een noodzakelijke juridische blokkering geldt.
10. Gegevens verwijderen uit dashboard, actieve opslag en relevante leveranciersportalen/API's.
11. De klant bevestigen wat is verwijderd, welke uitzonderingen gelden en wanneer back-ups natuurlijk verlopen.

5. Beëindiging van een klantaccount

- Toegang direct blokkeren op de beëindigingsdatum.
- De klant vóór verwijdering een redelijke mogelijkheid geven om een export aan te vragen.
- Actieve klantinhoud, secrets, telefoonkoppelingen en notificatieconfiguraties binnen maximaal 30 dagen verwijderen.
- Subverwerkers laten verwijderen volgens hun beheer- of supportprocedure.
- Schriftelijke afsluitbevestiging en datum van verwijdering bewaren zonder klantinhoud.

6. Back-ups en herstel

Back-ups worden uitsluitend voor continuïteit en herstel gebruikt. Ze zijn niet beschikbaar voor normale gebruikers. Verwijderde inhoud kan tijdelijk in versleutelde back-ups aanwezig blijven totdat de back-up volgens de leverancier verloopt. Wanneer een back-up wordt teruggezet, worden geldige verwijderverzoeken opnieuw toegepast voordat normale dienstverlening wordt hervat.

7. Uitzonderingen

- Wettelijke fiscale, contractuele of bewijsverplichtingen.
- Noodzakelijke gegevens voor onderzoek naar fraude, misbruik of een beveiligingsincident.
- Een schriftelijke instructie van de klant voor een kortere of, indien rechtmatig, langere termijn.
- Technische accountgegevens bij leveranciers waarop AI Reception beperkte verwijdercontrole heeft; deze worden transparant in het leveranciersregister beschreven.

8. Verantwoordelijkheden en controle

Rol	Verantwoordelijkheid
-----	----------------------

Servicebeheerder	Uitvoeren of controleren van automatische verwijdering en accountafsluiting.
Security/incident owner	Beoordelen van juridische blokkeringen en incidentgerelateerde bewaring.
Klant	Tijdig doorgeven van verwijderverzoeken, bewaarbehoeften en eventuele wettelijke verplichtingen.
Leverancier	Uitvoeren van verwijdering volgens contract, API, dashboard of supportverzoek.

Bronnen en externe documentatie

De onderstaande bronnen zijn gebruikt om de juridische en technische beschrijvingen te controleren. Leveranciers kunnen hun voorwaarden en infrastructuur wijzigen; controleer de actuele versie bij contractering.

- Vapi call retention documentation: <https://docs.vapi.ai/assistants/call-recording>
- OpenAI API data controls: <https://platform.openai.com/docs/models/default-usage-policies-by-endpoint>
- EDPB - Right to erasure and controller-processor guidance: https://www.edpb.europa.eu/contact/frequently-asked-questions_en
- European Commission - Standard contractual clauses between controllers and processors: https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-controllers-and-processors-eueea_en
- European Data Protection Board - Data breach guidance for small businesses: https://www.edpb.europa.eu/sme/assess-the-risks/data-breaches_en
- Autoriteit Persoonsgegevens - Datalek: dit moet u doen: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/beveiliging/datalekken/datalek-dit-moet-u-doen>