

**SHED**

EXPERTISE SOFTWARE

Privacyverklaring

Versie 2026-10-Pv01 · geldig vanaf 8 oktober 2026

Schadehulp Expertisediensten B.V. , handelend onder de naam SHED Expertise Software · Rubensstraat 6, 7021 GD Zelhem · Postbus 88, 7020 AB Zelhem · KvK 62440888 · btw NL854819289B01

Schadehulp Expertisediensten B.V., handelend onder de naam SHED Expertise, biedt het SHED Expertise Software-platform aan. In deze verklaring staat welke persoonsgegevens wij verwerken, waarom, hoe lang, en wat u daaraan kunt doen.

Wij houden het kort waar het kan en uitgebreid waar het moet.

Het belangrijkste eerst: uw dossiers blijven bij u

De apps op dit platform rekenen met gegevens uit een schadedossier: de naam van een verzekerde, een adres, een foto van een beschadigd plafond, een notitie onder een regel.

Die gegevens bereiken onze servers niet. Ze blijven in uw browser en u bewaart ze in een bestand op uw eigen computer. Ook het rapport en de pdf worden in uw browser gemaakt.

Om precies te zijn, want dit is het soort belofte waar u iets aan moet hebben:

- **Wat een berekening nodig heeft, gaat wel naar ons toe.** Een productnummer, een maat in centimeters, een bouwjaar, het antwoord op een vraag uit een vragenlijst. Anders kunnen wij niet rekenen.
- **Wij bewaren daar niets van.** Het antwoord wordt teruggestuurd en de vraag wordt weggegooid. Wat wij wél vastleggen, is dát er een berekening was en hoeveel verschillende regels het waren, niet wat erin stond.
- **Er is geen enkel veld waarin een persoon past.** Onze rekenverzoeken kennen geen naam, geen adres, geen polisnummer, geen notitie en geen foto. Dat is niet alleen een afspraak: er is een geautomatiseerde controle die faalt zodra er een veld bij komt dat zo'n gegeven zou kunnen dragen.

Dat betekent dat wij van de mensen over wie u een dossier voert (verzekerden, tegenpartijen, getuigen) geen persoonsgegevens verwerken. Er is bij ons dus ook niets over hen op te vragen of te

laten verwijderen.

De ene uitzondering: een dossier dat u aan ons overdraagt. Bij enkele apps kan uw organisatie, als wij dat hebben opengezet, met de knop *Dossier overdragen* een dossier aan SHED Expertise verzenden om de schade door ons te laten afwikkelen. Dan bereiken de gegevens van dat dossier (de verzekerde, het adres, de berekeningen, de foto's en de toelichting) onze servers wel, en zijn wij er vanaf dat moment zelf verantwoordelijk voor, als de expert die de schade behandelt. Dat gebeurt nooit zonder dat een gebruiker er uitdrukkelijk op heeft gedrukt. SHED Expertise maakt er in haar eigen, van het platform gescheiden administratie een dossier van en behandelt het daar. Wij bewaren zo'n dossier zolang de behandeling loopt en daarna als deel van ons eigen schadedossier, drie jaar. Vragen over die gegevens stelt u aan ons (zie onderaan), niet aan uw hoofdgebruiker.

Wie is verantwoordelijk

Voor sommige gegevens zijn wij zelf verwerkingsverantwoordelijke; voor andere verwerken wij namens uw organisatie, die dan verantwoordelijke is. Het verschil bepaalt bij wie u moet zijn met een vraag.

Gegevens	Wie is verantwoordelijk
Uw aanvraag via het contactformulier	SHED
Het aanmaken van een account voor uw organisatie	SHED
Uw account en de toegang tot apps	uw organisatie; SHED is verwerker
Supportverzoeken en bijlagen	uw organisatie; SHED is verwerker
Gebruiksoverzicht voor uw hoofdgebruiker	uw organisatie; SHED is verwerker
Misbruikherkenning, quota en beveiliging	SHED
Contracten en facturatie	SHED

Werkt u bij een organisatie die het platform afneemt en gaat uw vraag over uw account, uw licentie of het gebruiksoverzicht? Neem dan contact op met de hoofdgebruiker binnen uw eigen organisatie. Gaat het over de andere rijen, dan zijn wij het adres.

Welke gegevens wij verwerken

Als u het contactformulier invult. Uw naam, eventueel uw bedrijfsnaam, uw e-mailadres, uw telefoonnummer als u dat invult, uw bericht, en welke pagina u bekeek toen u de aanvraag deed.

Als u een account aanmaakt. De naam van uw organisatie en haar KvK-nummer als u dat opgeeft, uw naam, uw zakelijke e-mailadres, uw telefoonnummer als u dat opgeeft, het tijdstip van aanmelden en van bevestigen, en een versleutelde afgeleide van uw IP-adres. Hiervoor zijn wij zelf verantwoordelijk: er is op dat moment nog geen organisatie die ons opdracht geeft.

Als u een account heeft. Uw naam, uw e-mailadres, uw rol, de organisatie waartoe u behoort, een versleutelde weergave van uw wachtwoord, en het moment waarop u voor het laatst heeft ingelogd.

Als uw hoofdgebruiker licenties afneemt of opzegt. Wie dat deed, wanneer, de tekst die daarbij op het scherm stond, het bedrag en de versie van de voorwaarden die toen gold, met een versleutelde afgeleide van IP-adres en browser.

Als u de apps gebruikt. Wij leggen vast dát u een app opende, een berekening maakte, een dossier opsloeg of een rapport maakte, met het tijdstip erbij. Wij leggen niet vast wát u berekende of wat er in uw dossier stond. Uw ip-adres en uw browsertype worden versleuteld opgeslagen op een manier die niet terug te rekenen is naar het origineel.

Als u een supportverzoek indient. Het onderwerp, de berichten die u en wij schrijven, en de bestanden die u meestuurt.

Als uw organisatie een contract heeft. De gegevens van het contract, welke apps en hoeveel licenties, en de facturatievoorstellen die daaruit volgen.

Waarom, en op welke grond

Om de dienst te leveren die is afgesproken. Het aanmaken van het account, uw account, uw toegang tot apps, uw supportverzoeken, de facturatie, en het vastleggen van welke licenties uw hoofdgebruiker heeft afgenomen of opgezegd met de tekst die daarbij op het scherm stond. Grondslag: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst met uw organisatie.

Om misbruik te herkennen en het overeengekomen gebruik te bewaken. De cijfers in de apps zijn onze inhoud, en die is met genoeg opeenvolgende vragen te reconstrueren. Daarom tellen wij hoeveel verschillende berekeningen er gemaakt worden en herkennen wij patronen die daar niet bij horen. Grondslag: gerechtvaardigd belang, namelijk het beschermen van onze eigen gegevens en de continuïteit van de dienst.

Om het platform te beveiligen. Grondslag: gerechtvaardigd belang.

Om te zien welke apps gebruikt worden en waar mensen vastlopen. Alleen in geaggregeerde vorm. Grondslag: gerechtvaardigd belang bij een product dat beter wordt.

Om op uw aanvraag te reageren. Grondslag: gerechtvaardigd belang, en op uw eigen initiatief.

Om aan de belastingwetgeving te voldoen. De administratie rond contracten en facturen. Grondslag: wettelijke verplichting.

Wij gebruiken uw gegevens niet voor geautomatiseerde besluitvorming en niet voor profilering.

Wat wij uitdrukkelijk niet doen

- Wij leggen geen toetsaanslagen vast en geen schermafdrucken.
- Wij bewaren de inhoud van uw berekeningen niet.
- Wij tonen uw hoofdgebruiker geen prestatiecijfers per persoon. Het gebruiksoverzicht gaat over licenties die wel of niet gebruikt worden, niet over hoe hard iemand werkt.
- Wij verkopen geen gegevens en wij gebruiken geen gegevens voor advertenties.
- Wij plaatsen geen trackingcookies en gebruiken geen analysediensten van derden.

Hoe lang wij het bewaren

Wat	Hoe lang
Aanvragen via het contactformulier	24 maanden
Een aanmelding die niet is bevestigd	30 dagen, daarna verwijderd
Uw account	zolang uw organisatie een account of een licentie heeft, en daarna binnen 30 dagen leeggemaakt
Welke apps aan u waren toegewezen	zolang uw organisatie een account of een licentie heeft, en daarna binnen 30 dagen verwijderd
De bevestiging van een afname of opzegging van licenties	7 jaar (administratie rond facturen)
Een dossier dat uw organisatie aan ons heeft overgedragen	zolang de behandeling loopt, daarna 3 jaar als deel van ons schadedossier

Wat	Hoe lang
Gebeurtenissen in het gebruikslog	13 maanden
Dagtotalen van het gebruik	3 jaar
Supportverzoeken	zolang het contract loopt, en daarna verwijderd binnen 30 dagen
Bijlagen bij supportverzoeken	90 dagen nadat het verzoek is afgesloten
Technische logbestanden van de server	30 dagen
Administratie rond contracten en facturen	7 jaar (fiscale bewaarplicht)

"Leeggemaakt" betekent bij een account dat wij uw naam, e-mailadres, wachtwoord en laatste inlogmoment eruit halen. De rij zelf blijft staan, omdat facturen en berekeningen ernaar verwijzen en anders onnavolgbaar worden. Wat overblijft wijst niemand meer aan.

Een supportverzoek dat is opgelost sluiten wij veertien dagen later, tenzij u eerder laat weten dat het niet is opgelost. Vanaf dat sluiten gaan de negentig dagen op de bijlagen lopen.

Deze termijnen zijn ingericht als opdrachten die elke nacht op onze server draaien, en niet als een voornemen dat iemand met de hand moet uitvoeren.

Cookies en opslag op uw apparaat

Wij gebruiken alleen wat nodig is om het platform te laten werken. Daarvoor is geen toestemming vereist, maar u hoort wel te weten wat het is.

- **Een sessiecookie**, zodat u ingelogd blijft terwijl u werkt. Verdwijnt bij uitloggen of na afloop van de sessie.
- **Een cookie tegen misbruik van formulieren**, die controleert dat een verstuurd formulier ook echt van onze site komt.
- **Uw voorkeur voor licht of donker**, opgeslagen in de lokale opslag van uw browser.
- **Uw dossier in bewerking**, in de lokale opslag of de database van uw browser. Dat is opslag bij u, niet bij ons, en wij kunnen er niet bij.

Er staan geen trackingcookies en er zijn geen cookies van derden.

Wie uw gegevens nog meer verwerkt

Wij schakelen een klein aantal partijen in. Zij mogen uw gegevens alleen gebruiken voor wat wij hun opdragen.

Partij	Waarvoor	Waar
TransIP B.V.	de servers waarop het platform draait	Alblasserdam, Nederland
ons softwarebureau	de ontwikkeling van het platform en het oplossen van storingen	Nederland
Microsoft	het versturen van onze e-mail	Europese Unie/EFTA

Het Nederlandse softwarebureau dat het platform voor ons bouwt, lost ook de storingen op. Daarbij is toegang tot de gegevens op de server mogelijk. Er wordt niets bij dat bureau opgeslagen, maar omdat de AVG ook het raadplegen van gegevens tot verwerken rekent, noemen wij die partij hier. De toegang is beperkt tot wat een storing vraagt en vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De naam van het bureau staat op de subverwerkerslijst, die iedereen met een account kan inzien en die wij u op verzoek toesturen.

Onze e-mail loopt via Microsoft 365. Voor die dienst geldt een toezegging onder de EU Data Boundary: de gegevens staan in rust binnen de Europese Unie of de EFTA. Microsoft behoudt zich in beperkte gevallen (bijvoorbeeld beveiligingsonderzoek en ondersteuning) het recht voor om daarbuiten te verwerken, en dekt dat af met door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen.

De actuele lijst met de namen van deze partijen staat op de pagina [Subverwerkers](#), te lezen door iedereen met een account, en wij sturen haar u op verzoek toe. Voegen wij een partij toe, dan laten wij dat vooraf weten aan de hoofdgebruiker van elke organisatie met een contract.

SHED Expertise. Bij enkele apps kunt u een dossier aan SHED Expertise overdragen. Maakt u daarvan gebruik, dan worden de gegevens die u bij de aanvraag heeft ingevoerd aan SHED Expertise verzonden. SHED Expertise maakt daarvan, onder haar eigen verantwoordelijkheid onder de AVG, in haar eigen, van het platform gescheiden administratie een dossier aan en voert daar de behandeling van het overgedragen dossier uit. Zij is daarmee geen partij die wij inschakelen, maar de ontvanger die u zelf kiest; zie de uitzondering bovenaan deze verklaring.

Verder verstrekken wij niets aan derden, behalve wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Beveiliging

Het platform is alleen over een versleutelde verbinding bereikbaar. Wachtwoorden worden niet bewaard, alleen een versleutelde weergave waaruit het wachtwoord niet terug te halen is. Ip-adressen en browsergegevens in het gebruikslog zijn onomkeerbaar versleuteld. Bijlagen bij supportverzoeken staan op opslag die niet publiek bereikbaar is. Toegang binnen SHED is beperkt tot wie het nodig heeft, en iedereen die er bij kan is tot geheimhouding gehouden.

Vermoedt u een lek of een kwetsbaarheid? Meld het ons; wij nemen zo'n melding serieus en pakken hem op.

Uw rechten

U heeft het recht om in te zien welke gegevens wij van u verwerken, ze te laten corrigeren, ze te laten verwijderen, de verwerking te laten beperken, uw gegevens in een gangbaar bestandsformaat te ontvangen, en bezwaar te maken tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang.

Stuur uw verzoek naar het adres onderaan deze verklaring. Wij reageren binnen een maand. Is uw verzoek ingewikkeld of gaat het om veel gegevens, dan mogen wij die termijn met twee maanden verlengen; wij laten u dat dan binnen die eerste maand weten, met de reden erbij. Wij kunnen u vragen zich te identificeren, niet om het moeilijk te maken maar omdat wij niet aan de verkeerde gegevens over u willen verstrekken.

Gaat uw verzoek over gegevens waarvoor uw eigen organisatie verantwoordelijke is (zie de tabel bovenaan), dan sturen wij u door naar uw hoofdgebruiker en laten wij u dat weten.

Bent u het oneens met hoe wij met uw gegevens omgaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen

Als deze verklaring verandert, publiceren wij een nieuwe versie met een eigen versienummer en ingangsdatum. Oudere versies blijven opvraagbaar, zodat na te gaan is wat er gold op het moment dat u iets deed. Bij een wijziging die er echt toe doet, laten wij het actief weten.

Contact en identiteit

Schadehulp Expertisediensten B.V., handelend onder de naam SHED Expertise Software
Rubensstraat 6, 7021 GD Zelhem

Postbus 88, 7020 AB Zelhem

KvK-nummer 62440888

Btw-identificatienummer NL854819289B01

088 - 20 33 600

info@expertisediensten.nl

Vragen over privacy en over dit document: Frank G.J. Fukking re, privacy@expertisediensten.nl.