

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA)

AI-intake-assistent Defence Advocaten

Artikel 35 AVG – versie 1.0 – vastgesteld 5 september 2026

I. Inleiding en aanleiding

1. Defence Advocaten, gevestigd te Rotterdam (maatschap, KvK 86881310), zet een spraakgestuurde AI-intake-assistent in om eerste telefonische contacten met (potentiële) cliënten te woord te staan. Omdat daarbij op structurele wijze persoonsgegevens van strafrechtelijke aard als bedoeld in artikel 10 AVG worden verwerkt en gebruik wordt gemaakt van nieuwe technologie, verricht Defence Advocaten op grond van artikel 35 AVG deze gegevensbeschermingseffectbeoordeling. De verwerking valt bovendien onder meerdere categorieën van de door de Autoriteit Persoonsgegevens vastgestelde lijst van verwerkingen waarvoor een DPIA verplicht is, waaronder de verwerking van strafrechtelijke gegevens en het gebruik van innovatieve technologie.
2. Deze DPIA beoordeelt de verwerking in het bijzonder op rechtmatigheid, proportionaliteit en subsidiariteit, brengt de risico's voor betrokkenen in kaart en beschrijft de maatregelen waarmee die risico's worden beperkt. Het document besluit met een oordeel over het restrisico. Defence Advocaten is niet verplicht tot aanstelling van een functionaris voor gegevensbescherming; deze beoordeling is opgesteld en vastgesteld door de maatschap. Dit document wordt op verzoek gedeeld met betrokkenen en andere belanghebbenden.

II. Beschrijving van de verwerking

A. De voorziening en het doel

3. Defence Advocaten is een strafrechtkantoor. Onze cliënten bevinden zich veelal in een crisissituatie: zij zijn aangehouden, worden gezocht door de politie, zijn uitgenodigd voor verhoor of zijn slachtoffer van een misdrijf, en zoeken met spoed rechtsbijstand – ook buiten kantooruren en in de nachtelijke uren. De AI-intake-assistent beantwoordt de telefonische intake vierentwintig uur per dag. Hij stelt de beller in staat de hulpvraag effectief en gestructureerd over te brengen, verzamelt de informatie die de advocaat nodig heeft voor een snelle en goed

Jericholaan 44b 3061 HG Rotterdam
info@defence-advocaten.com – (+31) 10 32 20 005

De maatschap Defence Advocaten KvK86881310 is een samenwerkingsverband van BCKR KvK77179153, BPJH Advocaat KvK86009966, Vermaat strafrechtadvocatuur KvK91793335 en Janse Strafrechtadvocatuur KvK91800153. Alle diensten worden verleend op basis van een overeenkomst van opdracht met de betreffende advocaat, waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn, welke te raadplegen zijn via de website en op verzoek kunnen worden toegestuurd. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de betreffende advocaat wordt uitgekeerd



DEFENCE ADVOCATEN

voorbereide eerste beoordeling, en vat het gesprek samen ten behoeve van de behandelend advocaat. Het doel van de verwerking is het uitvoeren van een telefonische intake ter beoordeling of het kantoor een zaak in behandeling kan nemen en ter voorbereiding van effectieve rechtsbijstand. Het taalmodel van Anthropic (Claude) dat in het beveiligde klantenportaal van Defence Advocaten bij binnenkomst van een intake een statusupdate en een omschrijving van de hulpvraag genereert, valt buiten het bestek van deze DPIA: die toepassing heeft geen toegang tot persoonsgegevens en verwerkt uitsluitend de omschrijving van de hulpvraag zoals door de cliënt opgegeven.

B. Gegevens, betrokkenen en gegevensstromen

4. Verwerkt worden: identificatie- en contactgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres), de door de beller verstrekte informatie over de zaak – waaronder gegevens van strafrechtelijke aard – en impliciet verzamelde gegevens (nummerherkenning, datum, tijdstip en duur van het gesprek, de geluidsoptname, het transcript en beperkte technische loggegevens). Het burgerservicenummer wordt niet uitgevraagd. Betrokkenen zijn bellers: verdachten, personen die een verdenking verwachten, slachtoffers en naasten die namens hen bellen.
5. De gegevensstroom verloopt als volgt. Het gespreksplatform (Vapi, Verenigde Staten), door Defence Advocaten rechtstreeks als verwerker gecontracteerd, verzorgt de telefonie en de orkestratie van het gesprek. Vapi schakelt daarbij twee subverwerkers in: de spraakherkenningsdienst (Deepgram, Verenigde Staten), die de spraak omzet in tekst, en het taalmodel (OpenAI, verwerking in Ierland en de Verenigde Staten), dat de vragen en reacties van de assistent formuleert en de samenvatting genereert. De spraaksynthesedienst (ElevenLabs, Verenigde Staten), eveneens rechtstreeks door Defence Advocaten gecontracteerd, zet de reacties om in spraak. Met de twee rechtstreeks gecontracteerde verwerkers zijn verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan artikel 28 AVG; de subverwerkers zijn op grond van artikel 28, vierde lid, AVG via de verwerkersovereenkomst met Vapi aan dezelfde verplichtingen gebonden. Defence Advocaten controleert daartoe de verwerkersovereenkomst en de subverwerkersvoorwaarden van Vapi. Geen van deze partijen gebruikt de gegevens voor het trainen van AI-modellen of voor eigen doeleinden. De doorgifte buiten de EER is afgedekt met certificering onder het EU-VS Data Privacy Framework en/of de EU Standaardcontractbepalingen, met aanvullende waarborgen (versleuteling in transit en at rest, toegangsbeperking).

C. Bewaartermijnen

6. Voor de bewaartermijnen geldt het volgende, geborgd via de verwerkersovereenkomsten met Vapi en ElevenLabs (voor de subverwerkers via de subverwerkersvoorwaarden van Vapi): het gespreksplatform (Vapi) bewaart de opname, het transcript en de gesprekslogs veertien dagen en verwijdert deze daarna automatisch; de spraakherkenningsdienst (Deepgram) bewaart de



DEFENCE ADVOCATEN

audio niet na de omzetting in tekst; de leverancier van het taalmodel (OpenAI) bewaart de in- en uitvoer maximaal dertig dagen ten behoeve van misbruikdetectie en verwijdt deze daarna; de spraaksynthesedienst (ElevenLabs) hanteert eveneens een termijn van maximaal dertig dagen.

7. Na afloop van deze termijnen berust het gespreksverslag uitsluitend in de beveiligde kantooromgeving van Defence Advocaten, onder de geheimhoudingsplicht en het verschoningsrecht van de advocaat (artikel 11a Advocatenwet). Toegang is beperkt tot de advocaten en medewerkers van het kantoor. Intakes die niet tot een zaak leiden, worden uiterlijk vier weken na het gesprek verwijderd; leidt de intake wel tot een zaak, dan maken de gegevens deel uit van het dossier en gelden de wettelijke en gedragsrechtelijke bewaartermijnen (in de regel vijf jaar na het einde van de zaak; zeven jaar voor administratieve gegevens op grond van de fiscale bewaarplicht).

III. Rechtmatigheid

8. De verwerking in het intakegesprek berust op de uitdrukkelijke toestemming van de beller (artikel 6, eerste lid, aanhef en onder a, AVG). De assistent vraagt deze toestemming bij aanvang van het gesprek, vóórdat inhoudelijke gegevens worden uitgevraagd, na een korte uitleg dat de beller met een digitale assistent spreekt en dat het gesprek wordt opgenomen en met behulp van AI wordt verwerkt. De toestemming is geïnformeerd (de uitleg in het gesprek, aangevuld met het privacy statement en de AI-transparantieverklaring op de website), aantoonbaar en verifieerbaar (het toestemmingsmoment maakt deel uit van de opname en het transcript), en vrij: er is een gelijkwaardig alternatief beschikbaar (contact per e-mail met persoonlijke opvolging), het weigeren van toestemming heeft geen gevolgen voor de mogelijkheid rechtsbijstand te verkrijgen, en de toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken. Zonder toestemming wordt het gesprek niet inhoudelijk voortgezet. Voor de opvolging van de hulpvraag geldt aanvullend artikel 6, eerste lid, aanhef en onder b, AVG: het op verzoek van de betrokkene nemen van maatregelen vóór het sluiten van een overeenkomst van opdracht. De verwerking van persoonsgegevens van strafrechtelijke aard is toegestaan op grond van artikel 10 AVG in samenhang met de UAVG, nu deze plaatsvindt ten behoeve van de verlening van rechtsbijstand door advocaten, voor wie een wettelijke geheimhoudingsplicht geldt.
9. Aan de informatieplicht van de artikelen 13 en 14 AVG wordt voldaan doordat de assistent zich bij aanvang van ieder gesprek, vóór de inhoudelijke verwerking, kenbaar maakt als digitale assistent en wijst op de opname, en door het privacy statement en de AI-transparantieverklaring op de website. Daarmee wordt tevens voldaan aan de transparantieplichtingen van de AI-verordening; de assistent is geen AI-systeem met een hoog risico als bedoeld in bijlage III bij die verordening. Er is geen sprake van uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming als bedoeld in artikel 22 AVG en evenmin van profilering: de assistent verzamelt informatie en iedere intake



DEFENCE ADVOCATEN

wordt door een advocaat beoordeeld. Betrokkenen kunnen hun rechten uit de artikelen 15 tot en met 22 AVG uitoefenen, ook ten aanzien van de opname en het transcript, en kunnen een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De verwerking is daarmee rechtmatig.

IV. Proportionaliteit

10. Proportionaliteit vergt dat de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer in redelijke verhouding staat tot het doel. De inbreuk bestaat uit de opname en uitwerking van een telefoongesprek waarin gevoelige informatie wordt gedeeld, de tijdelijke verwerking daarvan door Amerikaanse technologieleveranciers en de impliciete verzameling van gespreksmetadata.
11. Daartegenover staan zwaarwegende voordelen, juist voor de betrokkenen zelf. Wie in een strafrechtelijke crisis verkeert – een aanhouding, een naderend verhoor, een doorzoeking – heeft onmiddellijk behoefte aan rechtsbijstand, ook 's nachts en in het weekend. De assistent maakt het kantoor vierentwintig uur per dag bereikbaar en stelt de beller in staat de hulpvraag direct, effectief en gestructureerd over te brengen op het moment dat die zich aandient. De advocaat kan daardoor sneller en beter voorbereid handelen, wat in strafzaken – waar termijnen en eerste verhoren beslissend kunnen zijn – een wezenlijk belang van de betrokkene dient. De intake verloopt bovendien voor iedere beller op dezelfde zorgvuldige wijze, en de eindsamenvatting in het gesprek geeft de beller directe controle over de juistheid van de vastgelegde informatie.
12. De inbreuk wordt beperkt door de getroffen waarborgen: dataminimalisatie in het gespreksscript (geen BSN, geen uitvraag die voor de eerste beoordeling niet nodig is, beperkte uitvraag bij slachtoffers zonder vervolgingsbeslissing en in spoedsituaties), de hiervoor vermelde korte bewaartermijnen bij de leveranciers, een verbod op het gebruik van de gegevens voor training of eigen doeleinden, versleuteling, toegangsbeperking en de geheimhoudingsplicht waaronder de gegevens na de intake berusten. Gelet op het voorgaande staat de beperkte en met waarborgen omklede inbreuk in redelijke verhouding tot het aanzienlijke belang van onmiddellijke, effectieve toegang tot rechtsbijstand. De verwerking is proportioneel.

V. Subsidiariteit

13. Subsidiariteit vergt dat het doel niet met een minder ingrijpend middel kan worden bereikt. Defence Advocaten heeft de volgende alternatieven beoordeeld:
 - Een volledig bemande telefoondienst, vierentwintig uur per dag. Dit alternatief is voor een kantoor van deze omvang feitelijk niet realiseerbaar en neemt de gegevensverwerking niet weg: ook dan wordt de hulpvraag vastgelegd en verwerkt, terwijl de kwaliteit en volledigheid van de vastlegging afhankelijk wordt van degene die opneemt.



DEFENCE ADVOCATEN

- Een extern (menselijk) antwoordbureau. Dit voegt een extra derde partij zonder wettelijke geheimhoudingsplicht toe, biedt geen juridisch gestructureerde uitvraag en is daarmee uit het oogpunt van vertrouwelijkheid niet minder, maar meer ingrijpend.
 - Voicemail of terugbelverzoek. Dit legt eveneens een opname met persoonsgegevens vast, maar zonder structuur en zonder de mogelijkheid tot doorvragen of corrigeren, en laat de beller in een crisissituatie zonder directe respons – met het risico dat hulp te laat wordt ingeroepen.
 - Een webformulier. Dit vergt schriftelijke uitdrukingsvaardigheid en zelfredzaamheid op het moment dat betrokkenen daar door de crisissituatie het minst toe in staat zijn, en werpt daarmee juist een drempel op voor de toegang tot rechtsbijstand; ook hier worden de gegevens verwerkt en opgeslagen.
14. Geen van deze alternatieven bereikt het doel – onmiddellijke, laagdrempelige en zorgvuldige bereikbaarheid voor mensen in crisis – met een geringere verwerking van persoonsgegevens; zij verschuiven de verwerking hooguit naar een minder gecontroleerde vorm. Binnen de gekozen voorziening is de verwerking bovendien tot het noodzakelijke beperkt door het gespreksscript en de instellingen. Als toekomstige verbetermaatregel wordt onderzocht of het taalmodel via een verwerkingslocatie binnen de EER kan worden afgenomen, waarmee de doorgifte verder wordt beperkt. De verwerking voldoet aan het subsidiariteitsvereiste.

VI. Risicobeoordeling

15. Onderstaande tabel geeft de geïdentificeerde risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen weer, met de kans, de ernst, de belangrijkste beheersmaatregelen en het restrisico na die maatregelen.

Nr.	Risico voor betrokkenen	Kans	Ernst	Belangrijkste maatregelen	Restrisico
1	Onbevoegde toegang tot gespreksgegevens bij de Amerikaanse leveranciers, waaronder toegang door autoriteiten op grond van Amerikaanse wetgeving	Laag	Hoog	Verwerkersovereenkomsten; DPF-certificering en/of SCC's; versleuteling in transit en at rest; toegangsbeperking; de in hoofdstuk II.C vermelde korte bewaartermijnen; dataminimalisatie in het script	Laag
2	Onjuiste transcriptie of samenvatting, waardoor de hulpvraag verkeerd wordt weergegeven	Middel	Middel	Eén eindsamenvatting in het gesprek die de beller bevestigt of corrigeert; verplichte toetsing door de advocaat aan het transcript; geen geautomatiseerde besluitvorming	Laag
3	Spontaan gedeelde gevoelige gegevens (bijv. gezondheid) die niet noodzakelijk zijn voor de intake	Middel	Middel	Actiegericht script dat alleen noodzakelijke gegevens uitvraagt; geen BSN-uitvraag; beperkte uitvraag bij slachtoffers zonder vervolgingsbeslissing; korte bewaartermijnen (II.C); geheimhoudingsplicht	Laag
4	Datalek bij een leverancier of in de kantooromgeving	Laag	Hoog	Versleuteling; toegangsbeperking en logging; contractuele beveiligingsafspraken; datalekprotocol conform art. 33-34 AVG	Laag



DEFENCE ADVOCATEN

5	Vooringenomenheid (bias) in gespreksvoering of samenvatting, met ongelijke behandeling tot gevolg	Laag	Middel	Kantoorbreed identiek script voor iedere beller; periodieke steekproefsgewijze beoordeling op juistheid en onpartijdigheid; menselijke beoordeling van iedere intake	Laag
6	Kwetsbare beller in crisis realiseert zich niet dat hij met een AI-assistent spreekt of voelt zich onder druk gezet	Laag	Middel	Assistent maakt zich bij aanvang kenbaar als digitale assistent en vraagt uitdrukkelijk toestemming vóór de inhoudelijke verwerking; kalme, niet-sturende gespreksinstructies; alternatieve route per e-mail; spoedroute met minimale uitvraag	Laag
7	Verwisseling of onjuiste identificatie (derde belt namens betrokkene of doet zich anders voor)	Laag	Laag	Verificatie van identiteit en feiten door de advocaat bij het eerste persoonlijke contact; intake heeft geen rechtsgevolgen	Laag
8	Langere bewaring dan noodzakelijk, waaronder impliciet verzamelde metadata en logbestanden	Laag	Middel	De in de verwerkersovereenkomsten vastgelegde termijnen van hoofdstuk II.C (veertien dagen gespreksplatform; maximaal dertig dagen taalmodel en spraaksynthese); verwijdering uiterlijk vier weken na het gesprek bij intakes zonder zaak; periodieke controle van de instellingen	Laag

16. Bijzondere aandacht verdient de positie van kwetsbare betrokkenen die in de nachtelijke uren en onder grote spanning bellen (risico 6). Het gespreksscript is daarop ingericht: de assistent maakt zich direct kenbaar, hanteert een kalme en niet-sturende toon, vraagt niet meer uit dan nodig, biedt in spoedsituaties een verkorte route en de gedeelde informatie wordt aan het einde van het gesprek ter bevestiging of correctie aan de beller voorgelegd. De beoordeling van de zaak zelf geschiedt steeds door een advocaat.

VII. Maatregelen

17. Samengevat treft Defence Advocaten de volgende technische en organisatorische maatregelen: uitdrukkelijke, in de opname vastgelegde toestemming vóór aanvang van de inhoudelijke verwerking, met een gelijkwaardig alternatief per e-mail; verwerkersovereenkomsten conform artikel 28 AVG met alle leveranciers; doorgiftewaarborgen (DPF-certificering en/of SCC's met aanvullende maatregelen); contractueel verbod op training en eigen gebruik; versleuteling in transit en at rest; toegangsbeperking en logging; de in hoofdstuk II.C vermelde, in de verwerkersovereenkomsten vastgelegde bewaartermijnen en een termijn van uiterlijk vier weken voor intakes die niet tot een zaak leiden; dataminimalisatie in het gespreksscript; kenbaarheid van de assistent en een alternatieve contactroute per e-mail; verplichte menselijke beoordeling van iedere intake; periodieke steekproefsgewijze controle op juistheid, volledigheid en onpartijdigheid van de output; documentatie en melding van fouten aan de leverancier; een datalekprotocol conform de artikelen 33 en 34 AVG; en periodieke controle van de naleving van de verwerkersovereenkomsten en van de subverwerkersvoorwaarden van het gespreksplatform.

VIII. Raadpleging



DEFENCE ADVOCATEN

18. Betrokkenen zijn niet individueel geraadpleegd als bedoeld in artikel 35, negende lid, AVG: gelet op de aard van de dienstverlening en de geheimhoudingsplicht is dat niet passend, en hun perspectief is verdisconteerd doordat de intake vrijwillig is, een alternatieve route beschikbaar is en de eindsamenvatting de beller directe controle geeft over de vastgelegde informatie. De uitkomsten van deze DPIA geven geen aanleiding tot voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 36 AVG: na de getroffen maatregelen resteert geen hoog risico.

IX. Conclusie en vaststelling

19. De verwerking van persoonsgegevens door de AI-intake-assistent is rechtmatig, proportioneel en subsidiair. De voordelen van de voorziening – onmiddellijke bereikbaarheid en effectieve, gestructureerde toegang tot rechtsbijstand voor mensen in een crisissituatie, ook in de nachtelijke uren – wegen op tegen de beperkte en met waarborgen omklede risico's. Het restrisico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen is na de getroffen maatregelen laag en aanvaardbaar.
20. Deze DPIA wordt herzien bij iedere wezenlijke wijziging van de verwerking – waaronder een wijziging van leverancier, van de gebruikte modellen, van de bewaartermijnen of van de doeleinden – en in ieder geval jaarlijks. Vastgesteld door de maatschap Defence Advocaten op 5 september 2026.