

Servicebeschrijving WordPress Onderhoud

Versie 1.0 - augustus 2026

1. Doel van onze onderhoudsservice

Met de WordPress onderhoudsservice van twoScript zorgen we ervoor dat jouw website technisch wordt bijgehouden en dat WordPress, plugins en thema's periodiek op een gecontroleerde manier worden bijgewerkt.

Updates voeren we niet zomaar direct op de live website uit. Tijdens een geplande onderhoudsronde maken we eerst een back-up en een testomgeving. Op deze testomgeving voeren we de updates uit en controleren we of de website technisch en visueel goed blijft functioneren.

Deze servicebeschrijving legt uit wat je van ons kunt verwachten, hoe vaak we onderhoud uitvoeren, hoe onze werkwijze eruitziet en welke werkzaamheden wel en niet binnen het onderhoudspakket vallen.

Deze servicebeschrijving geldt voor de pakketten **Lite**, **Standaard** en **Premium**. Voor maatwerk of een Custom-onderhoudspakket maken we afzonderlijke afspraken.

2. De onderhoudspakketten

Het belangrijkste verschil tussen de pakketten is de frequentie waarmee we een volledige onderhoudsronde uitvoeren.

	Lite	Standaard	Premium
Volledige onderhoudsronde	1x per jaar	Rond de grote WordPress-updates, doorgaans 3 à 4x per jaar	Maandelijks
WordPress bijwerken	Ja	Ja	Ja
Plugins bijwerken	Ja	Ja	Ja
Thema bijwerken	Ja	Ja	Ja
Back-up vooraf	Ja	Ja	Ja
Testomgeving	Ja	Ja	Ja
Functionele en visuele controle	Ja	Ja	Ja
Controle na livegang	Ja	Ja	Ja
Kritieke WordPress-securityupdates	Automatisch	Automatisch	Automatisch
Uptime-monitoring	Ja	Ja	Ja
Eerste beoordeling bij storingen of beveiligingsproblemen	Ja	Ja	Ja

De onderhoudsfrequentie geeft aan hoe vaak we een volledige gecontroleerde onderhoudsronde uitvoeren. Kritieke beveiligingsupdates van WordPress kunnen tussentijds automatisch worden geïnstalleerd.

3. Wat gebeurt er tijdens een onderhoudsronde?

Een reguliere onderhoudsronde voeren we gecontroleerd uit.

Stap 1 – Back-up

Voordat we beginnen, maken we een back-up van de website.

Deze back-up is bedoeld als herstelpunt voor de betreffende onderhoudsronde. Het onderhoudspakket is daarmee niet automatisch een doorlopende of dagelijkse back-updienst.

Stap 2 – Testomgeving

We maken een aparte testomgeving van de website.

Updates worden eerst op deze omgeving uitgevoerd, zodat we kunnen controleren wat de gevolgen zijn voordat we wijzigingen op de live website doorvoeren.

Stap 3 – Updates uitvoeren

Op de testomgeving werken we waar van toepassing onder andere bij:

- WordPress;
- geïnstalleerde plugins;
- het actieve WordPress-thema.

Een update kan bewust worden uitgesteld wanneer we verwachten dat deze problemen veroorzaakt of wanneer tijdens het testen blijkt dat de update niet veilig kan worden doorgevoerd.

Stap 4 – Website testen

Na het uitvoeren van de updates controleren we de website technisch, functioneel en visueel.

Afhankelijk van de website kijken we onder andere naar:

- de algemene werking van de website;
- belangrijke pagina's;
- navigatie;
- formulieren;
- visuele afwijkingen;
- belangrijke interactieve functionaliteiten;
- webshopfunctionaliteit, indien aanwezig;
- andere belangrijke functionaliteiten waarvan bij ons bekend is dat deze onderdeel zijn van de website.

Deze controle is bedoeld om redelijkerwijs zichtbare of functionele problemen als gevolg

van een update te ontdekken.

Het is niet mogelijk om binnen een onderhoudsronde iedere pagina, iedere mogelijke gebruikersactie, iedere browser, ieder apparaat en iedere schermresolutie volledig te testen.

Stap 5 – Live bijwerken

Wanneer de testomgeving naar behoren functioneert, voeren we de goedgekeurde updates door op de live website.

Stap 6 – Laatste controle

Na het uitvoeren van de updates controleren we de live website nogmaals. Daarbij controleren we in ieder geval of de website bereikbaar is en voeren we een laatste algemene controle uit.

Stap 7 – Terugkoppeling

Na afronding laten we de klant weten dat de onderhoudsronde is uitgevoerd.

We vragen de klant vervolgens om de website ook zelf te controleren. De klant kent de eigen website, processen en bedrijfskritische functionaliteiten immers het beste.

Eventuele problemen of afwijkingen die tijdens deze controle worden ontdekt, dienen bij voorkeur binnen **5 werkdagen** na onze terugkoppeling aan ons te worden gemeld.

Wanneer binnen deze termijn geen bijzonderheden worden gemeld, beschouwen we de onderhoudsronde als afgerond.

De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke controle van bedrijfskritische processen, inhoud en functionaliteiten die voor de eigen organisatie van belang zijn.

4. Wat gebeurt er als een update problemen veroorzaakt?

Het doel van onze testprocedure is juist om problemen te ontdekken voordat een update op de live website terechtkomt.

Wanneer een update op de testomgeving problemen veroorzaakt, beoordelen we eerst of deze binnen de normale onderhoudswerkzaamheden kunnen worden opgelost.

Kleine updategerelateerde problemen

Beperkte problemen die rechtstreeks door een update worden veroorzaakt en binnen de normale onderhoudswerkzaamheden kunnen worden opgelost, proberen we binnen het onderhoud te herstellen.

Grotere compatibiliteitsproblemen

Soms veroorzaakt een update een probleem dat niet met een kleine correctie kan worden opgelost. Bijvoorbeeld wanneer:

- oude maatwerkcode niet meer compatibel is;
- een plugin sterk verouderd is;
- een plugin niet langer wordt ondersteund;
- functionaliteit opnieuw ontwikkeld moet worden;
- een plugin of thema vervangen moet worden;
- er aanzienlijk programmeerwerk nodig is.

Dergelijke werkzaamheden vallen niet automatisch binnen het onderhoudspakket.

In dat geval voeren we de betreffende update niet zonder meer door op de live website. We informeren de klant over het probleem en bespreken welke vervolgstappen mogelijk zijn.

Eventuele aanvullende werkzaamheden worden vooraf afgestemd en kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

5. Problemen die na livegang worden ontdekt

Ondanks onze controles kan het voorkomen dat een probleem pas na de onderhoudsronde zichtbaar wordt.

Wanneer de klant binnen 5 werkdagen een probleem meldt dat aantoonbaar verband houdt met de uitgevoerde updates, beoordelen we dit als onderdeel van de betreffende onderhoudsronde.

Wanneer het om een beperkte updategerelateerde correctie gaat, lossen we deze binnen het onderhoud op.

Wanneer voor het oplossen aanzienlijk maatwerk, vervanging van software of andere uitgebreide werkzaamheden nodig zijn, bespreken we dit eerst met de klant. Deze werkzaamheden kunnen buiten het onderhoudspakket vallen.

6. Kritieke WordPress-beveiligingsupdates

Kritieke beveiligingsupdates van WordPress kunnen automatisch worden geïnstalleerd.

Dit geldt voor alle onderhoudspakketten en staat los van de geplande volledige onderhoudsrondes.

Na een dergelijke automatische update voeren we geen volledige testprocedure op een aparte testomgeving uit. We controleren in beginsel of de website nog bereikbaar is.

Reguliere updates van plugins en thema's worden niet standaard automatisch uitgevoerd. Deze nemen we mee tijdens de geplande onderhoudsrondes.

7. Onboarding van bestaande websites

Wanneer een website niet door twoScript is ontwikkeld, voeren we voordat het reguliere onderhoud begint eerst een **onboarding** uit.

Dit is nodig omdat we niet vooraf kunnen weten in welke technische staat een bestaande website verkeert.

Een website kan bijvoorbeeld:

- meerdere jaren achterlopen met updates;
- verouderde plugins bevatten;
- verouderde WordPress-versies gebruiken;
- technische fouten bevatten;
- verouderde PHP- of serverinstellingen gebruiken;
- maatwerk bevatten dat niet meer compatibel is met recente software;
- plugins bevatten die niet langer worden onderhouden.

Tijdens de onboarding brengen we de website naar een technisch uitgangspunt waarvan wij vinden dat deze verantwoord door ons kan worden onderhouden.

Hierbij voeren we de eerste noodzakelijke updates uit en richten we de website waar nodig zo in dat we het reguliere onderhoud op een goede manier kunnen uitvoeren.

De onboarding en de initiële updatewerkzaamheden **vallen niet binnen het reguliere onderhoudspakket.**

De benodigde werkzaamheden kunnen per website sterk verschillen. Wanneer een website aanzienlijk achterstallig onderhoud heeft, kan het herstellen en bijwerken hiervan meerdere uren in beslag nemen.

Eventuele reeds bestaande problemen vallen eveneens buiten het reguliere onderhoudspakket.

8. Uptime-monitoring

Websites binnen onze onderhoudsservice worden geautomatiseerd gemonitord op bereikbaarheid.

Wanneer onze monitoring constateert dat een website niet bereikbaar is, kunnen we dit onderzoeken en waar nodig contact opnemen met de klant.

Uptime-monitoring betekent niet dat we ononderbroken beschikbaarheid van de website garanderen.

Ook kunnen we niet garanderen dat twoScript altijd als eerste constateert dat een website niet bereikbaar is. Een klant of websitebezoeker kan een storing eerder opmerken dan ons monitoringsysteem.

9. Support bij storingen, hacks en malware

Bij onderhoudsklanten denken we mee wanneer zich onverwachte technische problemen voordoen.

Bijvoorbeeld bij:

- downtime;
- foutmeldingen;

- vermoedens van een gehackte website;
- malware;
- onverwacht gedrag van de website;
- andere technische problemen.

Binnen het onderhoudspakket kunnen we een eerste beoordeling uitvoeren en adviseren over mogelijke vervolgstappen.

Het daadwerkelijk uitvoeren van uitgebreid herstelwerk is niet automatisch onderdeel van het onderhoudspakket.

Daaronder vallen bijvoorbeeld:

- uitgebreide malwareverwijdering;
- volledig herstel van een gehackte website;
- forensisch beveiligingsonderzoek;
- uitgebreide reparaties na een beveiligingsincident;
- serverherstel;
- het opnieuw bouwen van beschadigde functionaliteit;
- structurele beveiligingsaanpassingen.

Wanneer dergelijke werkzaamheden nodig zijn, bespreken we dit eerst met de klant.

Voor klanten die aanvullende garanties of uitgebreidere ondersteuning bij beveiligingsincidenten wensen, kunnen aparte afspraken of aanvullende dienstverlening worden overeengekomen.

10. Algemene supportvragen

Als onderhoudsklant mag je contact met ons opnemen wanneer je vermoedt dat er technisch iets mis is met de website.

Bijvoorbeeld:

- “Mijn formulier lijkt niet meer te werken.”
- “Ik krijg een foutmelding.”
- “Mijn website lijkt langzaam.”
- “De website is niet bereikbaar.”
- “Kunnen jullie hier even naar kijken?”

We beoordelen de situatie in eerste instantie en bepalen vervolgens of het probleem binnen het onderhoud valt.

Wanneer aanvullende werkzaamheden nodig zijn die niet onder het onderhoudspakket vallen, stemmen we dit eerst af.

Aan het onderhoudspakket is geen gegarandeerde reactietijd of SLA verbonden, tenzij hierover afzonderlijk schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

11. Hosting

Het is niet noodzakelijk dat de website door twoScript wordt gehost om gebruik te maken van onze WordPress onderhoudsservice.

Wanneer een technisch probleem wordt veroorzaakt door de hostingomgeving, valt het

oplossen van het hostingprobleem niet automatisch onder het WordPress-onderhoud. We kunnen wel helpen bij het beoordelen van de situatie en aangeven wanneer we vermoeden dat het probleem zich bij de hostingprovider bevindt. Werkzaamheden die nodig zijn om externe hostingproblemen op te lossen kunnen buiten het onderhoudspakket vallen.

12. Licenties voor plugins en thema's

Voor sommige websites zijn betaalde plugins, thema's of andere softwarelicenties nodig. Sommige licenties worden door twoScript beheerd en andere rechtstreeks door de klant. Wanneer twoScript een benodigde licentie voor de klant aanschafft of verlengt, worden deze licentiekosten tegen kostprijs aan de klant doorberekend. Licentiekosten zijn niet inbegrepen in het standaardtarief van het onderhoudspakket. Wanneer een benodigde update niet kan worden uitgevoerd doordat een licentie ontbreekt of verlopen is, kunnen we de klant hierover informeren.

13. Wijzigingen door de klant of derden

De klant mag uiteraard zelf wijzigingen aan de website uitvoeren of andere partijen toegang geven tot de website.

We vragen de klant wel om ons te informeren over belangrijke technische wijzigingen die invloed kunnen hebben op het onderhoud.

Denk bijvoorbeeld aan:

- installatie of verwijdering van plugins;
- wijzigingen aan het thema;
- maatwerk door andere ontwikkelaars;
- wijzigingen aan de hostingomgeving;
- handmatig uitgevoerde updates;
- wijzigingen aan belangrijke koppelingen.

Problemen die aantoonbaar ontstaan door werkzaamheden van de klant of een derde vallen niet automatisch binnen het onderhoudspakket.

Wanneer daardoor herstelwerk nodig is, kunnen deze werkzaamheden als meerwerk worden uitgevoerd.

14. Wat valt niet standaard binnen het onderhoud?

Tenzij hierover afzonderlijk afspraken zijn gemaakt, vallen onder andere de volgende werkzaamheden niet binnen het reguliere WordPress-onderhoud:

- het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten;

- grote functionele wijzigingen;
- ontwerpwijzigingen;
- inhoudelijke wijzigingen aan pagina's;
- het oplossen van problemen die al bestonden voordat het onderhoud begon;
- grote compatibiliteitsaanpassingen;
- het opnieuw ontwikkelen van verouderd maatwerk;
- het vervangen van verouderde plugins of functionaliteiten;
- problemen die zijn veroorzaakt door werkzaamheden van derden;
- uitgebreide malware- of hackerherstelwerkzaamheden;
- server- of hostingproblemen;
- plugin-, thema- en overige softwarelicenties;
- hostingkosten.

Wanneer werkzaamheden buiten het pakket vallen, stemmen we dit waar mogelijk vooraf met de klant af.

15. Verantwoordelijkheden van de klant

Om het onderhoud goed uit te kunnen voeren, moet twoScript over de benodigde toegangen beschikken.

Afhankelijk van de website kan dit onder andere gaan om:

- WordPress-beheertoegang;
- hostingtoegang;
- server- of FTP/SFTP-toegang;
- databasetoegang;
- toegang tot relevante plugin- of thema-accounts.

De klant is ervoor verantwoordelijk dat deze toegangen beschikbaar blijven of dat deze op verzoek kunnen worden verstrekt.

Wanneer benodigde toegang ontbreekt, kan dit betekenen dat werkzaamheden niet of niet tijdig kunnen worden uitgevoerd.

Daarnaast vragen we de klant om na een onderhoudsronde de eigen website te controleren, in het bijzonder processen en functionaliteiten die essentieel zijn voor de eigen bedrijfsvoering.

16. Looptijd en facturatie

Het WordPress onderhoudspakket wordt aangegaan voor een periode van één jaar.

Het onderhoud wordt jaarlijks vooraf gefactureerd.

Na afloop van de overeengekomen periode wordt het onderhoud automatisch met één jaar verlengd, tenzij tijdig wordt opgezegd.

Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden, uiterlijk één maand voor het einde van de lopende onderhoudsperiode.

17. Aanvullende afspraken

Deze servicebeschrijving beschrijft de standaard werkwijze van de WordPress onderhoudspakketten Lite, Standaard en Premium.

Afwijkende of aanvullende afspraken kunnen worden opgenomen in een offerte of afzonderlijke overeenkomst.

Voor websites waarbij de standaard onderhoudspakketten niet passend zijn, kan twoScript een maatwerkovereenkomst opstellen.

Op de dienstverlening zijn daarnaast de algemene voorwaarden van twoScript van toepassing.

Wanneer in een offerte of afzonderlijke overeenkomst expliciet afwijkende afspraken zijn gemaakt, gelden die specifieke afspraken voor de betreffende dienstverlening.