Nara

Verwerkersovereenkomst

Versie 3 · 2 november 2026

Deze overeenkomst regelt wat Nara met de gegevens van je cliënten doet: alleen wat jouw praktijk opdraagt. Hij volgt artikel 28 van de AVG.

Je gaat er in de applicatie mee akkoord als je je account aanmaakt. Daar staan de gegevens van je praktijk in artikel 1 ingevuld, en daar download je de ingevulde tekst als PDF. In dit exemplaar zijn die velden leeg.

Artikel 1 Partijen
Artikel 2 Onderwerp, aard en doel
Artikel 3 Instructies
Artikel 4 Toestemming en start
Artikel 5 Rechten van betrokkenen
Artikel 6 Beveiliging
Artikel 7 Subverwerkers
Artikel 8 Locatie, doorgifte en toegang
Artikel 9 Bewaren en verwijderen
Artikel 10 Geheimhouding
Artikel 11 Inbreuken en logboek
Artikel 12 Verantwoording en audit
Artikel 13 Aansprakelijkheid
Artikel 14 Duur en beëindiging
Artikel 15 Recht en geschillen
Bijlage 1 Verwerkingen
Bijlage 2 Subverwerkers
Bijlage 3 Bewaartermijnen
Bijlage 4 Beveiligingsmaatregelen

ARTIKEL 1

Partijen

De Praktijk (verwerkingsverantwoordelijke, art. 4 onder 7 AVG)	*naam praktijk*, *rechtsvorm*, KvK *nummer*, gevestigd te *adres*, vertegenwoordigd door *naam behandelaar*, BIG *nummer*. Contactpersoon gegevensbescherming: *naam behandelaar*, *e-mail*.
Nara (verwerker, art. 4 onder 8 AVG)	R.R.M. Frenken, handelend onder de naam **Nara Digital** (hierna: Nara), eenmanszaak, KvK 42213064, gevestigd te Zwolle. Contactpersoon gegevensbescherming en meldpunt incidenten: Richard Frenken, rick@meetnara.nl, 06 18 24 14 18.

Partijen worden hierna gezamenlijk “Partijen” genoemd.

ARTIKEL 2

Onderwerp, aard en doel van de verwerking (art. 28(3) AVG)

1. **Onderwerp.** Nara stelt de Praktijk een webapplicatie ter beschikking waarmee de behandelaar behandelsessies opneemt, een conceptverslag laat opstellen uit de opname, een behandelplan, een analyse van een psychodiagnostisch onderzoek en een brief aan de huisarts van de cliënt laat voorbereiden, en per cliënt terugvindt wat er in eerdere sessies is vastgelegd (hierna: “de Dienst”).
2. **Aard.** Opnemen, transcriberen, in fragmenten knippen, gestructureerd uitlezen, genereren van concepttekst, ordenen en tellen, opslaan, tonen, exporteren, verwijderen; alsmede het bijhouden van een logboek van handelingen en van het gebruik van de Dienst.
3. **Doel.** Uitsluitend het ondersteunen van de dossiervoering en behandelvoorbereiding van de Praktijk. Nara gebruikt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden, niet voor productonderzoek en niet voor het trainen of verbeteren van modellen, niet van eigen modellen en niet van die van subverwerkers.
4. **Geen klinisch oordeel.** Nara ordent en hervindt wat de behandelaar en de cliënt hebben voortgebracht; Nara velt geen klinisch oordeel. Nara genereert geen diagnoses, geen ernst- of risicoinschattingen, geen behandeladviezen en geen uitspraken over voor- of achteruitgang. Elke door Nara gegenereerde zin draagt een verwijzing naar het bronfragment; tekst zonder bron wordt niet getoond. Alle gegenereerde tekst is concept en komt uitsluitend in het dossier na een uitdrukkelijke goedkeuring door de behandelaar.
5. **Categorieën betrokkenen:** cliënten van de Praktijk; personen over wie een cliënt of een onderzoeker in een sessie of verslag spreekt (naasten, informanten bij een heteroanamnese); de huisarts van de cliënt (beroepsmatige contactgegevens, door de Praktijk ingevoerd); behandelaren en medewerkers van de Praktijk.
6. **Categorieën persoonsgegevens:**

Categorie	Voorbeelden
Identificerende gegevens cliënt	naam, geboortedatum, voornaamwoord, initialen, startdatum traject

Categorie	Voorbeelden
Bijzondere persoonsgegevens, gezondheid (art. 9 AVG)	audio-opname van de sessie, transcript, bronfragmenten, verslagtekst, behandelplan, behandeldoelen, verbatim uitspraken van de cliënt, het geüploade onderzoeksverslag van een psychodiagnostisch medewerker en de daaruit opgestelde analyse, de huisartsbrief (hulpvraag, classificatie, behandeling, wat bij de afsluiting is besproken, beloop en vervolgadvies zoals de behandelaar ze schrijft)
Gegevens van derden in het dossier	wat een cliënt over naasten zegt; informatie van een informant in een heteroanamnese
Contactgegevens huisarts	naam, praktijk, zakelijk e-mailadres (bijv. ZorgMail), door de Praktijk ingevoerd voor de adressering van de huisartsbrief
Toestemmingsgegevens	wel of geen toestemming, reikwijdte, tijdstip, intrekking; de gerichte toestemming van de cliënt voor de verstrekking van de huisartsbrief aan de huisarts (datum, wie haar vastlegde)
Gegevens behandelaar	naam, e-mail, BIG- en AGB-nummer, registratietype, handelingen in de applicatie
Gebruiksgegevens	tokentellingen per modelaanroep, gekoppeld aan opname- en verslag-id (geen cliënt-id, geen tekst)

7. **Duur.** Deze overeenkomst geldt zolang de Dienst wordt geleverd. De artikelen 9 (teruggave en verwijdering), 10 (geheimhouding) en 13 (aansprakelijkheid) blijven na beëindiging van kracht.

ARTIKEL 3

Instructies (art. 28(3)(a))

1. Nara verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van de Praktijk. Deze overeenkomst met haar bijlagen, de voorwaarden van de proefperiode (artikel 14 lid 1) en het normale gebruik van de applicatie door een geautoriseerde behandelaar gelden als die instructie.
2. Nara stelt de Praktijk onverwijld in kennis wanneer een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of andere toepasselijke wetgeving.
3. Nara verwerkt niet buiten instructie, behoudens een verplichting krachtens Unierecht of Nederlands recht; in dat geval stelt Nara de Praktijk vooraf in kennis, tenzij die wet dat verbiedt.
4. **Gebruiksmetriek.** De Praktijk instrueert Nara om per modelaanroep het tokengebruik vast te leggen, gekoppeld aan het opname- en verslag-id, uitsluitend voor (a) de berekening van de kosten van de Dienst per verslag, (b) capaciteitsbeheer en (c) het opsporen van misbruik. Nara legt daarbij geen cliënt-id en geen inhoud vast, koppelt de ids los zodra een cliënt wordt gewist (artikel 9 lid 3) en gebruikt de gegevens voor geen ander doel. Geaggregeerde totalen zonder enig id zijn geen persoonsgegevens en mag Nara voor haar bedrijfsvoering gebruiken.
5. **Wat Nara niet doet.** Nara koppelt de persoonsgegevens niet aan gegevens van andere praktijken, gebruikt ze niet voor profilering van behandelaren of cliënten, en maakt ze niet toegankelijk voor enige andere partij dan de in Bijlage 2 genoemde subverwerkers.

ARTIKEL 4

Toestemming, informatieplicht en de start van de verwerking

1. **Geen opname zonder vastgelegde toestemming.** De applicatie weigert het starten van een opname wanneer voor die cliënt geen actieve toestemming is vastgelegd. Kan de applicatie de toestemming niet vaststellen, dan start de opname niet. Een onderzoeksverslag (Bijlage 1 nr. 5) verwerkt de applicatie als bestaande dossierinhoud in opdracht van de Praktijk, zonder eigen toestemmingsgrendel. Een huisartsbrief (Bijlage 1 nr. 12) kan de behandelaar pas goedkeuren, en dus pas als tekst of PDF exporteren, wanneer de gerichte toestemming van de cliënt voor de verstrekking aan de huisarts is vastgelegd. Die toestemming staat los van de opnametoestemming; zij vervalt bij elke wijziging van de brieftekst en kan worden ingetrokken. Lid 2 geldt ook hier: de Praktijk verkrijgt de toestemming, Nara legt vast dát en wanneer.
2. **Het verkrijgen van de toestemming en het informeren van de cliënt zijn taken van de Praktijk** (art. 13 en 14 AVG; art. 7:448 BW). Nara legt vast dát er toestemming is, met welke reikwijdte en wanneer; Nara toetst niet of het gesprek met de cliënt inhoudelijk is gevoerd.
3. **Intrekking werkt door.** Trekt een cliënt de toestemming in, dan verwijdert Nara direct de audio en het transcript van de betrokken opnames, en daarnaast elk conceptverslag dat de Praktijk nog niet heeft goedgekeurd, met wat Nara daarvoor uit de opname haalde. Mislukt het directe wissen, dan maakt Nara het af bij de volgende poging of de eerstvolgende opschoning. Een verslag dat de Praktijk heeft goedgekeurd, ook als het daarna is heropend, blijft bestaan tot de Praktijk om verwijdering verzoekt; die tekst is op dat moment onderdeel van het dossier van de Praktijk.
4. **Derden in het dossier.** Gegevens over naasten, informanten en de huisarts van de cliënt verwerkt Nara uitsluitend als onderdeel van het dossier van de cliënt en op dezelfde voet; de Praktijk is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van het opnemen van die gegevens in het dossier.
5. **Start.** De applicatie geeft de Praktijk pas toegang tot de Dienst nadat de Praktijk in de applicatie akkoord heeft gegeven met deze overeenkomst (artikel 14 lid 4). Tot dat moment verwerkt Nara geen gegevens van cliënten van de Praktijk.

ARTIKEL 5

Rechten van betrokkenen (art. 28(3)(e))

1. Nara verleent de Praktijk bijstand bij verzoeken van betrokkenen, voor zover dat gezien de aard van de verwerking mogelijk is:

Recht	Wat Nara levert
Inzage (art. 15)	De Praktijk kan alle gegevens van een cliënt in de applicatie inzien en per verslag exporteren, en alle goedgekeurde stukken van een cliënt, waaronder de goedgekeurde huisartsbrieven, in één handeling als één PDF exporteren (“Dossier exporteren”; concepten nooit); overige gegevens (concepten, toestemmingsregistratie, logboek) via inzage in de applicatie; de letterlijke zinnen die Nara voor het overzicht van patronen bewaart (Bijlage 1 nr. 2) zijn niet in de applicatie of in die PDF in te zien; Nara levert ze op verzoek van de Praktijk als export
Rectificatie (art. 16)	Alle door Nara gegenereerde tekst is door de behandelaar bewerkbaar; feitelijke onjuistheden in gegenereerde tekst worden door de behandelaar gecorrigeerd vóór goedkeuring
Verwijdering (art. 17)	Eén handeling verwijdert de gegevens van een cliënt uit alle onderdelen van de Dienst (artikel 9 lid 3)

Recht	Wat Nara levert
Beperking (art. 18)	Archivering van een cliënt; tijdens archivering wordt niets verwerkt en niets gegenereerd
Overdraagbaarheid (art. 20)	Export van goedgekeurde verslagen, plannen en analyses als leesbare tekst, per stuk; daarnaast gebundeld per cliënt als één PDF (leesbare kopie, niet het machineleesbare formaat van art. 20; daarvoor de tekstexport per stuk); een goedgekeurde huisartsbrief als tekst of als PDF, per brief
Bezwaar (art. 21)	De beoordeling ligt bij de Praktijk; Nara voert uit wat de Praktijk beslist

2. Nara reageert op een verzoek van de Praktijk binnen 5 werkdagen, zodat de Praktijk de termijn van art. 12(3) AVG kan halen.
3. Wendt een betrokkene zich rechtstreeks tot Nara, dan verwijst Nara door naar de Praktijk en stelt de Praktijk onverwijld in kennis. Nara beantwoordt zo'n verzoek niet zelfstandig.

ARTIKEL 6

Beveiliging (art. 28(3)(c) en art. 32)

1. Nara treft passende technische en organisatorische maatregelen, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten en het risico van de verwerking van bijzondere persoonsgegevens over gezondheid. De maatregelen staan in Bijlage 4 en worden beschreven in het beheersmaatregelenregister van Nara.
2. **Normenkader.** De Dienst is ingericht naar NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg) en NEN 7513 (logging). Nara is niet gecertificeerd.
3. **Wijzigingen.** Nara verlaagt het beveiligingsniveau niet zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de Praktijk. Verhogingen meldt Nara in de actualisering van Bijlage 4.
4. **Personen onder Nara's gezag.** Iedereen die namens Nara toegang heeft tot persoonsgegevens is schriftelijk tot geheimhouding verplicht (art. 28(3)(b)) en heeft alleen de toegang die voor de taak nodig is. Op de datum van akkoord is dat uitsluitend de ondernemer zelf.
5. **Accounts bij de Praktijk.** De Dienst biedt tweestapsverificatie met een authenticator-app en herstelcodes, in te schakelen door elke behandelaar vanuit Profiel & instellingen. De Praktijk draagt zorg voor sterke, unieke wachtwoorden, voor het inschakelen van tweestapsverificatie bij elke behandelaar die gegevens van echte cliënten verwerkt, en voor het afsluiten van sessies op gedeelde apparaten.

ARTIKEL 7

Subverwerkers (art. 28(2) en 28(4))

1. De Praktijk verleent Nara algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van de in Bijlage 2 genoemde subverwerkers.
2. Nara stelt de Praktijk ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk in kennis van een voorgenomen toevoeging of vervanging. De Praktijk kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Leidt overleg niet tot een oplossing, dan mag de Praktijk deze overeenkomst en het gebruik van de Dienst met onmiddellijke ingang en zonder kosten beëindigen; artikel 9 is dan van toepassing.

3. Nara legt elke subverwerker bij schriftelijke overeenkomst dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst, in het bijzonder passende waarborgen naar art. 32 AVG, en blijft jegens de Praktijk volledig aansprakelijk voor het nakomen van die verplichtingen door de subverwerker.
4. **Diensten die uitdrukkelijk geen cliëntgegevens verwerken.** Nara gebruikt voor haar oefen- en demonstratieomgeving diensten buiten de EER (Bijlage 2, deel B). Die omgeving bevat uitsluitend fictief materiaal. De scheiding is in de programmatuur afgedwongen en wordt bij elke wijziging geautomatiseerd gecontroleerd; een verwijzing vanuit die omgeving naar cliëntgegevens laat de bouw van de programmatuur falen. Deze diensten zijn geen subverwerkers in de zin van deze overeenkomst.

ARTIKEL 8

Locatie van de verwerking, doorgifte en toegang

1. **Alle verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.** De applicatie start niet wanneer een geconfigureerde dienst een ontbrekende of niet-EER-regio heeft.
2. Nara geeft geen persoonsgegevens door naar een land buiten de EER en schakelt daarvoor geen subverwerker in, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de Praktijk en een geldig doorgiftemechanisme in de zin van hoofdstuk V AVG. Voor zover een subverwerker in Bijlage 2 behoort tot een concern met vestigingen buiten de EER, geldt de contractuele vastlegging van die subverwerker dat de verwerking voor Nara binnen de EER plaatsvindt (Bijlage 2).
3. **Toegang door Nara tot inhoud.** De beheeromgeving van Nara toont geen cliëntinhoud. Toegang van Nara tot inhoud van de Praktijk vindt uitsluitend plaats binnen een door de Praktijk in de applicatie geautoriseerde ondersteuningssessie, die in tijd beperkt is, door de Praktijk kan worden ingetrokken en in het logboek wordt vastgelegd. Buiten zo'n sessie heeft Nara geen leesrecht op inhoud.

ARTIKEL 9

Bewaren, teruggave en verwijdering (art. 28(3)(g))

1. **Nara is niet het dossier van de Praktijk.** De Dienst is een werkplek waar een verslag ontstaat; het medisch dossier en de bewaarplicht van art. 7:454 BW (twintig jaar) liggen bij het dossiersysteem van de Praktijk. De Praktijk draagt er zorg voor dat goedgekeurde stukken daarheen worden overgebracht.
2. **Bewaartermijnen binnen de Dienst** staan in Bijlage 3. Nara bewaart niet langer dan daar vermeld.
3. **Verwijdering van een cliënt** gebeurt op verzoek van de Praktijk in één handeling in de applicatie. Daarbij worden alle opnames, transcripten, fragmenten, verslagen, plannen, analyses, huisartsbrieven, geüploade documenten, toestemmingsrecords en afspraken van die cliënt verwijderd, en worden de opname- en verslag-ids in de gebruiksmetriek losgekoppeld. Er blijft één anonieme plaatshouder zonder persoonsgegevens over, zodat het logboek consistent blijft.
4. **Bij het einde van de overeenkomst** exporteert de Praktijk wat zij wil behouden; Nara verleent daarbij bijstand. Nara verwijdert alle persoonsgegevens van de Praktijk binnen 30 dagen na beëindiging en bevestigt dat schriftelijk, tenzij Unierecht of Nederlands recht opslag voorschrijft.
5. **Logboek en back-ups.** Het logboek (artikel 11 lid 4) blijft bestaan; het bevat identificatie- nummers en handelingen, nooit inhoud. Back-ups van subverwerkers worden niet gelezen en vallen binnen de retentietermijn van die subverwerker (Bijlage 3); binnen die termijn verdwijnen de gegevens ook daaruit.

ARTIKEL 10

Geheimhouding en beroepsgeheim

1. Nara houdt alles geheim wat zij in het kader van deze overeenkomst over cliënten, naasten en behandelaren verneemt, en legt dezelfde verplichting op aan personen onder haar gezag en aan subverwerkers. Deze verplichting blijft na afloop van de overeenkomst bestaan.
2. Nara erkent dat de gegevens vallen onder het medisch beroepsgeheim van de behandelaar (art. 7:457 BW en art. 88 Wet BIG) en dat op Nara een daarvan afgeleide geheimhoudingsplicht rust. Nara verstrekt geen gegevens aan derden, ook niet op verzoek van een overheidsinstantie, zonder de Praktijk vooraf in de gelegenheid te stellen zich daartegen te verzetten, tenzij de wet dat verbiedt.
3. Nara rapporteert niet aan derden over het gebruik van de Dienst door de Praktijk, anders dan in geaggregeerde vorm zonder enig herleidbaar gegeven.

ARTIKEL 11

Inbreuken, bijstand en logboek (art. 28(3)(f), art. 32 t/m 36)

1. **Melding.** Nara stelt de Praktijk onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking in kennis van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, via het contactpunt in artikel 1. De melding bevat ten minste: de aard van de inbreuk, de categorieën en het aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de getroffen en voorgenomen maatregelen en een contactpersoon. Is niet alles direct bekend, dan meldt Nara wat bekend is en vult aan.
2. **De melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens (art. 33) en aan betrokkenen (art. 34) doet de Praktijk.** Nara verleent daarbij alle redelijke bijstand en meldt niet zelfstandig, tenzij de Praktijk dat schriftelijk opdraagt.
3. **Bijstand.** Nara verleent de Praktijk bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (art. 35) en een voorafgaande raadpleging (art. 36), door de relevante documentatie van de Dienst ter beschikking te stellen en vragen binnen 10 werkdagen te beantwoorden.
4. **Logboek.** Nara legt elke raadpleging en elke wijziging van cliëntgegevens, elke generatie en elke goedkeuring vast in een logboek waaraan alleen kan worden toegevoegd en dat per praktijk in een hash-keten is gezekerd (NEN 7513). De Praktijk kan het logboek van haar eigen omgeving opvragen. Het logboek bevat geen inhoud.
5. De volledige incidentprocedure van Nara, met rollen en escalatie, wordt op verzoek verstrekt.

ARTIKEL 12

Verantwoording en audit (art. 28(3)(h))

1. Nara stelt de Praktijk alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van art. 28 AVG aan te tonen, waaronder het beheersmaatregelenregister, het subverwerkersregister, het bewaarbeleid en de incidentprocedure.
2. De Praktijk, of een door haar aangewezen en tot geheimhouding verplichte auditor, mag ten hoogste eenmaal per kalenderjaar een audit uitvoeren, na aankondiging van ten minste 15 werkdagen en binnen kantooruren. Na een inbreuk of een geconstateerde tekortkoming geldt die beperking niet.

3. Nara mag voor een audit redelijke kosten in rekening brengen bij meer dan één audit per jaar, tenzij de aanleiding een inbreuk of een tekortkoming aan de zijde van Nara is.
4. Nara werkt mee aan onderzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens die de Praktijk betreffen.

ARTIKEL 13

Aansprakelijkheid

1. Elke Partij is jegens de andere aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst of uit een overtreding van de AVG die aan haar is toe te rekenen, met inachtneming van de verdeling van art. 82 AVG.
2. De totale aansprakelijkheid van Nara is beperkt tot het bedrag dat de Praktijk in de twaalf maanden vóór de gebeurtenis die de schade veroorzaakte aan Nara heeft betaald voor de Dienst. De Praktijk gebruikt de Dienst tijdens de proefperiode kosteloos, in ruil voor feedback; over die periode is dat bedrag nihil. Deze beperking geldt niet voor opzet of bewuste roekeloosheid van Nara en niet voor zover de wet een beperking uitsluit.
3. Een door een toezichthouder opgelegde boete draagt de Partij aan wie de overtreding is toe te rekenen.

ARTIKEL 14

Duur, beëindiging en samenhang

1. Deze overeenkomst treedt in werking op het moment dat de Praktijk er in de applicatie akkoord mee gaat, en is onlosmakelijk verbonden met de voorwaarden van de kosteloze proefperiode zoals per e-mail bevestigd. Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
2. Beëindiging van de proefperiode of van het gebruik van de Dienst beëindigt deze overeenkomst, onverminderd de bepalingen die naar hun aard voortduren.
3. **Wijzigingen.** Nara kan deze overeenkomst wijzigen. Nara kondigt een wijziging ten minste 30 dagen voordat zij ingaat per e-mail aan bij de contactpersoon van de Praktijk, met de gewijzigde tekst. De Praktijk kan de overeenkomst binnen die termijn kosteloos opzeggen; doet zij dat niet, dan geldt de gewijzigde versie vanaf de aangekondigde datum. Een wijziging die de bescherming van persoonsgegevens verlaagt, geldt niet zonder uitdrukkelijke instemming van de Praktijk. Bijlagen 2, 3 en 4 kunnen daarnaast door Nara worden geactualiseerd volgens de procedure van artikel 7 lid 2 (subverwerkers) en artikel 6 lid 3 (beveiliging); een actualisering die de verplichtingen van Nara verzwaart kan zonder instemming.
4. **Elektronische totstandkoming.** De Praktijk gaat akkoord door in de applicatie, na het lezen van deze tekst met de ingevulde gegevens van artikel 1, het vakje bij de knop aan te vinken. Partijen aanvaarden dat dit akkoord geldt als een schriftelijke overeenkomst in de zin van artikel 28 lid 9 AVG en artikel 6:227a BW. Wie akkoord geeft, verklaart bevoegd te zijn de Praktijk te vertegenwoordigen. Nara legt vast wie akkoord gaf, namens welke Praktijk, op welk moment, met welke versie, met de vingerafdruk (SHA-256) van deze tekst en met de gegevens zoals ze in artikel 1 stonden, en bewaart die vastlegging tot vijf jaar na het einde van de overeenkomst. De Praktijk kan de tekst met haar gegevens altijd als PDF downloaden in de applicatie; Nara verstrekt de vastlegging op verzoek.

ARTIKEL 15

Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, nadat Partijen hebben getracht het geschil in onderling overleg op te lossen.

Akkoord

De Praktijk gaat akkoord in de applicatie (artikel 14 lid 4). Nara legt daarbij vast: de naam van wie akkoord gaf, de Praktijk, de datum en het tijdstip, het versienummer en de vingerafdruk van deze tekst. Die gegevens staan onder deze tekst in de PDF die de Praktijk in de applicatie kan downloaden.

BIJLAGE 1

Overzicht van verwerkingen

#	Verwerking	Gegevens	Grondslag Praktijk	Wat Nara doet	Wat Nara niet doet
1	Opname en transcriptie van een sessie	audio, transcript	art. 9(2)(h) jo. 6(1)(b), WGBO; toestemming voor de opname (art. 7:448 BW)	opname versleuteld opslaan, transcriberen bij Azure Speech, audio direct na transcriptie verwijderen	audio bewaren, audio terugluisterbaar maken
2	Conceptverslag	transcriptfragmenten, verslagtekst	idem	fragmenten uitlezen, concepttekst genereren met bron per zin, goedkeuring door behandelaar, transcript verwijderen bij goedkeuring; bij een intake en bij inzichtgevend werk een beperkte selectie letterlijke zinnen uit het gesprek bewaren voor het overzicht van patronen in het dossier, even lang als het verslag	zelfstandig in het dossier schrijven, oordelen, samenvatten zonder bron
3	Behandelplan	fragmenten uit goedgekeurde intakeverslagen, plantekst	idem	navertellen uit de intake, voorstellen tonen naast het veld, oordeelsvelden leeg laten	diagnose, classificatie, prognose, crisisbeleid voorstellen
4	Dossier en briefing	goedgekeurde verslagen	idem	terughalen en tellen wat er in verslagen staat, met bron; signalen op frequentie en recentheid	duiding van beloop, ernst of richting
5	Analyse psychodiagnostisch onderzoek	geüpload onderzoeksverslag (PDF/Word), fragmenten met pagina, analyse	idem	document in fragmenten knippen op de kopjes van de onderzoeker, navertellen met pagina als bron, resultaten per onderzoeksvraag ordenen zoals het verslag dat doet, oordeelsvelden leeg laten	integratief beeld, antwoord op een onderzoeksvraag, classificatie of advies schrijven
6	Agenda en afspraken	datum, tijd, cliënt	art. 6(1)(b)	tonen en plannen	inhoud
7	Toestemmingsregistratie	wel/geen toestemming, reikwijdte, tijdstip	art. 7(1) (verantwoording)	vastleggen, intrekking doorvoeren	de toestemming zelf verkrijgen
8	Gebruiksmetriek	tokentellingen per modelaanroep, opname- en verslag-id, stap, modelversie, duur	art. 6(1)(b) (uitvoering van de Dienst, artikel 3 lid 4)	per verslag de kosten berekenen; ids loskoppelen bij wissen	cliënt-id of tekst vastleggen; ander gebruik
9	Logboek	wie, wat, wanneer, op welk id	art. 6(1)(c) jo. NEN 7513	toevoegen, hash-keten, op verzoek verstrekken	inhoud vastleggen, verwijderen
10	Account behandelaar	naam, e-mail, BIG/AGB, wachtwoordhash	art. 6(1)(b)	authenticatie, scheiding per praktijk	delen met derden

#	Verwerking	Gegevens	Grondslag Praktijk	Wat Nara doet	Wat Nara niet doet
11	Export van een dossier	de goedgekeurde verslagen, goedgekeurde behandelplannen en vastgelegde onderzoeksanalyses van één cliënt; op het voorblad naam, initialen, geboortedatum, startdatum, naam van de exporterende behandelaar en tijdstip	idem; op verzoek van de cliënt ter ondersteuning van art. 15 (kopie van goedgekeurde stukken)	op verzoek van de behandelaar één PDF samenstellen (voorblad, inhoudsopgave, de stukken in volgorde), de overdrachtsmarkering per verslag en per analyse zetten, de handeling loggen met de ids van de stukken, tellingen en een vingerafdruk van het bestand	concepten, transcriptfragmenten, signalen of briefingkaarten meenemen; iets samenvatten, herschrijven of duiden; het bestand bewaren
12	Huisartsbrief	de goedgekeurde stukken waaruit het concept wordt opgebouwd (behandelplan, afsluitingsverslag; bij de jaarlijkse brief het laatste goedgekeurde verslag, waaruit ook de laatst besproken medicatie letterlijk wordt overgenomen en nooit door een taalmodel wordt herschreven; telling van goedgekeurde sessies); de brieftekst met gezondheidsgegevens; naam, praktijk en e-mailadres van de huisarts; de gerichte toestemming (datum, actor); de standaardzinnen van de Praktijk per moment en veld, met het id van de behandelaar die ze het laatst wijzigde	opstellen: idem als het dossier (art. 9(2)(h) jo. 6(1)(b), WGBO); verstrekken aan de huisarts: de gerichte toestemming van de cliënt (WGBO art. 7:457 BW)	een concept opbouwen uit het dossier met bron per veld (de drie feitelijke alinea's door een taalmodel geschreven uit uitsluitend al goedgekeurde Naratekst, bij een gefaalde controle letterlijk overgenomen), de gerichte toestemming vastleggen en laten vervallen bij een wijziging van de tekst, goedkeuring door de behandelaar, de goedgekeurde brief als tekst of PDF aan de behandelaar leveren en de handeling loggen zonder inhoud; de openingszin, het beloop en het vervolgadvies voorvullen met de standaardzin van de Praktijk (of de neutrale standaard van Nara), met naam, voornaamwoord, data, aantal sessies, modaliteit en huisartsnaam uit het dossier ingevuld	de brief verzenden of mailen; beloop of vervolgadvies uit het dossier afleiden of door een taalmodel laten schrijven; de toestemming zelf verkrijgen; een brief leveren zonder goedkeuring en geldige toestemming

Buiten deze overeenkomst vallen functies zonder cliëntgegevens, zoals de oefenomgeving met uitsluitend fictief materiaal, en functies die voor de Praktijk uit staan. Wordt zo'n functie voor de Praktijk ingeschakeld, dan wordt Bijlage 1 vooraf aangevuld.

BIJLAGE 2

Subverwerkers

Deel A: subverwerkers van cliëntgegevens (binnen de EER)

Subverwerker	Entiteit	Dienst	Gegevens	Locatie	Overeenkomst en waarborgen
Microsoft Azure OpenAI	Microsoft Ireland Operations Ltd.	taalmodel voor concepttekst, ordening en tellingen	transcriptfragmenten, verslagtekst, fragmenten van het onderzoeksverslag; ook de al goedgekeurde plan- en afsluitingsverslagtekst waaruit de huisartsbrief wordt geschreven (geen transcript)	resource in Sweden Central; verwerking in de EU-datazone (Data Zone Standard, EU)	Microsoft Products and Services Data Protection Addendum, van toepassing via de Microsoft Customer Agreement van Nara (nagekeken in de portal op 05-11-2026); geen training op klantgegevens; **Modified Abuse Monitoring toegekend 16-09-2026 (Application 3836663): geen opslag van prompts en antwoorden, geen menselijke beoordeling**
Microsoft Azure Speech	Microsoft Ireland Operations Ltd.	spraak naar tekst	audio	Sweden Central	idem DPA; content logging uitgeschakeld: geen diagnostische instellingen op de Speech-resource en de applicatie vraagt geen audiologging aan (nagekeken op 05-11-2026)
Microsoft Azure Blob Storage	Microsoft Ireland Operations Ltd.	tijdelijke opslag van audio en van geüploade onderzoeksverslagen	audio, documenten	Sweden Central, lokaal redundante opslag: geen kopie buiten die regio (nagekeken in de portal op 05-11-2026)	idem DPA; privé-container; versleuteling in rust (AES-256)
Railway	Railway Corp.	hosting van de applicatie en de database	alle gegevens van de Dienst	compute EU West; database EU West (europe-west4, Amsterdam; nagemeten op 05-11-2026)	Railway Data Processing Addendum, gesloten tussen Nara en Railway met ingang van 05-11-2026; versleuteling van opslag in rust (Exhibit C van de Railway Data Processing Addendum); back-upretentie: zie Bijlage 3

Deel B: diensten die uitdrukkelijk geen cliëntgegevens verwerken (artikel 7 lid 4)

Dienst	Entiteit	Gebruik	Waarom geen subverwerker
Anthropic	Anthropic PBC (VS)	taalmodel voor de oefen- en demonstratieomgeving	uitsluitend fictief materiaal; de programmatuur weigert elke koppeling met cliëntgegevens (geautomatiseerd gecontroleerd bij elke wijziging)
ElevenLabs	ElevenLabs Inc. (VS)	spraaksynthese in de oefenomgeving	idem

Geen enkele andere partij heeft toegang tot persoonsgegevens van de Praktijk. Broncodebeheer en de bouwomgeving (GitHub) bevatten geen persoonsgegevens.

BIJLAGE 3

Bewaartermijnen binnen de Dienst

Gegeven	Bewaartermijn	Mechanisme
Audio-opname	verwijderd direct na succesvolle transcriptie; een gemiste verwijdering wordt door een opschoonronde alsnog uitgevoerd	inline verwijdering + opschoonronde
Transcript	verwijderd bij goedkeuring van het verslag	inline verwijdering
Bronfragmenten (de stukjes transcript waar het verslag naar verwijst)	zolang het verslag bestaat; zij zijn de bronplicht van elke zin	gekoppeld aan het verslag
Letterlijke zinnen voor het overzicht van patronen (Bijlage 1 nr. 2)	zolang de cliënt in de Dienst bestaat; ook als het concept waaruit ze komen wordt verwijderd of nooit wordt goedgekeurd	wissen in één handeling
Conceptverslag dat nooit wordt goedgekeurd	zolang de cliënt bestaat, of tot verwijdering door de behandelaar	handeling behandelaar
Goedgekeurde verslagen, behandelplannen, analyses	zolang de cliënt in de Dienst bestaat, of tot verwijdering (artikel 9 lid 3); het bewaren voor de WGBO-termijn gebeurt in het dossiersysteem van de Praktijk	wissen in één handeling
Geüploade onderzoeksverslagen (PDF/Word), het bestand zelf	30 dagen na het vastleggen van de analyse; een niet-vastgelegde analyse houdt het bestand tot verwijdering	opschoonronde, gelogd zonder inhoud
Goedgekeurde huisartsbrief	zolang de cliënt in de Dienst bestaat, of tot verwijdering (artikel 9 lid 3); het is een dossierstuk en volgt de bewaartermijn van het dossier; het bewaren voor de WGBO-termijn gebeurt in het dossiersysteem van de Praktijk	wissen in één handeling
Concept-huisartsbrief	tot de behandelaar het concept verwijdert, of tot de cliënt wordt gewist; geen aparte termijn en geen automatische opruiming	handeling behandelaar; wissen in één handeling
Standaardzinnen van de huisartsbrief (instelling van de Praktijk)	tot de Praktijk de zin wijzigt of herstelt naar de standaard; uiterlijk tot het einde van de overeenkomst, daarna 30 dagen	handeling behandelaar; artikel 9 lid 4
Fragmenten en citaten uit het onderzoeksverslag (de bronplicht van de analyse)	zolang de analyse bestaat; bij wissen van de cliënt verwijderd	wissen in één handeling
Toestemmingsrecords	zolang de cliënt bestaat; bij wissen verwijderd	wissen in één handeling
Afspraken (agenda)	zolang de cliënt bestaat	wissen in één handeling
Gebruiksmetriek	tokentellingen blijven als praktijktotaal; opname- en verslag-id worden bij het wissen van de cliënt losgekoppeld	automatisch bij wissen
Logboek	wordt niet verwijderd; bevat geen inhoud; bij wissen van een cliënt verwijst het naar een anonieme plaatshouder	hash-keten

Gegeven	Bewaartermijn	Mechanisme
Account behandelaar	tot beëindiging van de overeenkomst, daarna 30 dagen	artikel 9 lid 4
Back-ups bij subverwerkers	Railway: geen volumeback-ups van de databases (het abonnement maakt ze niet; nagekeken op 05-11-2026), wel dagelijkse back-ups van Railway zelf volgens zijn back-upbeleid, waarvan Railway de termijn niet openbaar maakt; Microsoft: geen; voor de opslag van audio en documenten staan voorlopig verwijderen, versiebeheer, herstel naar een tijdstip en Azure Backup uit, dus een verwijderd bestand is direct weg; worden niet gelezen; verwijdering werkt binnen de retentietermijn door	beleid subverwerker

BIJLAGE 4

Technische en organisatorische maatregelen

Gebied	Maatregel
Scheiding per praktijk	elk verzoek is gebonden aan een ingelogde behandelaar en aan één praktijk; elke leesroute filtert op praktijk; een verwijzing naar een andere praktijk wordt niet gevonden; in de database is elke cliëntgebonden tabel met een samengestelde sleutel aan de cliënt én de praktijk gebonden; een geautomatiseerde test bewaakt dat elke route met een id op deze scheiding is getoetst
Residency	de applicatie weigert te starten wanneer een geconfigureerde dienst een ontbrekende of niet-EER-regio heeft; de modelpoort weigert elke aanbieder die niet in de EU staat voor cliëntgegevens
Versleuteling in transport	TLS op alle verbindingen; HSTS
Versleuteling in rust	opslag bij de subverwerkers is versleuteld (AES-256); voor de database vastgelegd in Exhibit C van de Railway Data Processing Addendum
Authenticatie	wachtwoordhash (scrypt); sessiecookie alleen via HTTPS, niet door scripts leesbaar, samesite strikt; tweestapsverificatie met een authenticator-app (TOTP) en eenmalige herstelcodes, per behandelaar in te schakelen (artikel 6 lid 5); het geheim van de tweede factor staat versleuteld opgeslagen, herstelcodes alleen als hash; na elke vijf foute codes is de tweede stap geblokkeerd, steeds langer (vijftien minuten, dan dertig, tot een dag), en een al gebruikte code wordt geweigerd; elke in- en uitschakeling, elke mislukte poging en elke poging tijdens een blokkering staat in het logboek zonder inhoud.
Dataminimalisatie vóór het taalmodel	burgerservicenummers, e-mailadressen, telefoonnummers en data worden gemaskeerd vóór aanbieding aan het taalmodel; audio en transcript worden zo kort mogelijk bewaard (Bijlage 3)
Geen oordeel, altijd bron	een verbodslijst van oordelende termen op elke gegenereerde tekst; een zin zonder bronverwijzing wordt niet getoond; goedkeuring is de enige schrijfactie naar het dossier
Logboek	NEN 7513: elke raadpleging en wijziging van cliëntgegevens, elke generatie en goedkeuring; alleen toevoegen; hash-keten per praktijk; geen inhoud
Verstrekking aan derden (huisartsbrief)	een brief aan de huisarts wordt alleen goedgekeurd en geëxporteerd met een vastgelegde, gerichte toestemming van de cliënt; de toestemming vervalt bij elke wijziging van de tekst en kan worden ingetrokken; Nara verzendt of mailt de brief niet; elke vastlegging, vervalling, intrekking, goedkeuring en export staat in het logboek zonder inhoud
Toegang door Nara	beheeromgeving zonder cliëntinhoud; inhoud alleen in een door de Praktijk geautoriseerde, tijdgebonden en gelogde ondersteuningssessie
Scheiding oefenomgeving	aparte gegevenslaag; een koppeling met cliëntgegevens laat de bouw falen; geautomatiseerd gecontroleerd bij elke wijziging
Wijzigingsbeheer	elke wijziging gaat door geautomatiseerde typecontrole, grenscontroles en testen vóór uitrol; uitrol naar productie uitsluitend na een geslaagde controle op exact die versie; de draaiende versie is op elk moment opvraagbaar
Kwetsbaarhedenbeheer	wekelijkse geautomatiseerde scans op code, geheimen en de draaiende applicatie; afhankelijkheden worden bewaakt
Incidentbeheer	procedure met triage binnen 2 uur, melding aan de Praktijk binnen 24 uur, intern incidentregister

Gebied	Maatregel
Wissen	Art. 17 in één handeling, idempotent, inclusief opslag bij subverwerkers (audio, documenten)