

# Verwerkersovereenkomst

*Laatst bijgewerkt 9 juni 2026*

Deze Verwerkersovereenkomst ("DPA") vormt onderdeel van de overeenkomst tussen The North Solution, handelend onder de naam NENote ("NENote", "wij", "ons"), en de organisatie die gebruikmaakt van de NENote-dienst ("Klant", "u"). Deze DPA is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens die NENote namens de Klant uitvoert in het kader van het gebruik van de Dienst.

NENote is een AI-ondersteund platform voor klinische documentatie waarmee zorgorganisaties gesprekken, opnames, transcripties, notities en andere gegevens kunnen vastleggen, verwerken en omzetten naar gestructureerde medische documentatie en administratieve verslaglegging. Voor zover NENote persoonsgegevens verwerkt namens de Klant, treedt NENote op als verwerker en treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Deze DPA beschrijft de aard en het doel van de verwerking, de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen waarop de verwerking betrekking heeft, de beveiligings- en complianceverplichtingen van NENote, de inzet van subverwerkers, de ondersteuning bij verzoeken van betrokkenen, de afhandeling van beveiligingsincidenten en de overige rechten en verplichtingen van partijen met betrekking tot persoonsgegevens die via de Dienst worden verwerkt.

## 1.1 DEFINITIES

- 1.1 "AVG" betekent Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- 1.2 "Betrokkene" Een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie persoonsgegevens betrekking hebben.
- 1.3 "Dienst" De door NENote aangeboden software-, infrastructuur-, AI-, support- en beheerdiensten, inclusief opnamefunctionaliteit, transcriptie, verslaglegging, rapportage, gebruikersbeheer en aanverwante functionaliteiten.
- 1.4 "Klantdata" Alle gegevens die door of namens de Klant binnen de Dienst worden ingevoerd, geüpload, opgenomen, verwerkt, gegenereerd of opgeslagen, waaronder transcripties, rapporten, notities, metadata, configuratiegegevens en auditgegevens.
- 1.5 "Persoonsgegevens" Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.
- 1.6 "Patiëntgegevens" Persoonsgegevens die direct of indirect betrekking hebben op patiënten, cliënten of andere betrokkenen binnen een zorgcontext.
- 1.7 "Verwerker" De partij die persoonsgegevens verwerkt namens de verwerkingsverantwoordelijke.
- 1.8 "Verwerkingsverantwoordelijke" De partij die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

## 2. Rollen van partijen

De Klant treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die via de Dienst worden verwerkt. NENote treedt uitsluitend op als verwerker voor zover persoonsgegevens namens de Klant worden verwerkt

Partijen erkennen dat de Klant verantwoordelijk blijft voor:

- de rechtmatigheid van de verwerking;
- de keuze om persoonsgegevens binnen de Dienst te verwerken;
- het informeren van betrokkenen;

- het beschikken over een geldige rechtsgrond;
- de juistheid van ingevoerde gegevens;
- de beoordeling van door AI gegenereerde output.

### 3. Doel en aard van de verwerking

NENote verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor het leveren, beveiligen, onderhouden, ondersteunen en verbeteren van de Dienst.

De verwerking kan onder meer bestaan uit:

- opname van audio;
- transcriptie van gesprekken;
- genereren van conceptverslagen;
- samenvatting van medische informatie;
- documentverwerking;
- gebruikersbeheer;
- audit logging;
- supportactiviteiten;
- facturatie;
- beveiligingsmonitoring;
- naleving van wettelijke verplichtingen.

NENote verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant.

### 4. Categorieën persoonsgegevens

Afhankelijk van het gebruik van de Dienst kunnen onder meer de volgende categorieën persoonsgegevens worden verwerkt:

- naam- en contactgegevens;
- accountgegevens;
- functietitels;
- organisatiegegevens;
- transcripties;
- rapportages;
- medische informatie;
- notities;
- metadata;
- auditgegevens;
- facturatiegegevens;
- technische loggegevens.

### 5. Categorieën betrokkenen

Betrokkenen kunnen onder meer zijn:

- patiënten;
- cliënten;
- zorgprofessionals;
- medewerkers;
- contactpersonen;
- beheerders;
- leveranciers;
- supportcontacten.

### 6. Beveiliging

NENote treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, wijziging, openbaarmaking of onrechtmatige verwerking.

Deze maatregelen omvatten onder meer:

- authenticatie;
- rolgebaseerde toegangscontrole;
- organisatorische scheiding van klantomgevingen;
- versleuteling van gevoelige gegevens waar toegepast;
- audit logging;

- beveiligde netwerkverbindingen;
- monitoring;
- incidentregistratie;
- retentie- en verwijdermechanismen;
- toegangsbeperking voor operationeel personeel.

NENote kan beveiligingsmaatregelen aanpassen wanneer dit noodzakelijk is voor beveiliging, compliance, betrouwbaarheid of productontwikkeling, mits het beschermingsniveau niet wezenlijk wordt verminderd.

## 7. Subverwerkers

NENote mag subverwerkers inzetten voor onderdelen van de Dienst, waaronder hosting, opslag, authenticatie, betalingen, observability, AI-verwerking, support en communicatie.

NENote draagt er zorg voor dat subverwerkers contractueel gebonden zijn aan verplichtingen die in essentie gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen uit deze DPA.

Een actuele lijst van subverwerkers wordt beschikbaar gesteld via de NENote-documentatie.

## 8. AI-verwerking

Wanneer AI-functionaliteit wordt gebruikt, kan NENote gegevens verwerken via geselecteerde modelproviders voor transcriptie, samenvatting, documentanalyse en tekstgeneratie.

AI-uitvoer wordt uitsluitend verstrekt als hulpmiddel binnen de Dienst.

De Klant blijft verantwoordelijk voor menselijke beoordeling van alle AI-uitvoer voordat deze wordt gebruikt voor medische, juridische, administratieve of operationele doeleinden.

AI-uitvoer vormt geen medisch advies en vervangt geen professionele beoordeling.

## 9. Rechten van betrokkenen

NENote ondersteunt de Klant redelijkerwijs bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, waaronder verzoeken tot:

- inzage;
- rectificatie;
- verwijdering;
- beperking;
- dataportabiliteit;
- bezwaar.

Voor zover mogelijk worden hiervoor functionaliteiten binnen de Dienst beschikbaar gesteld.

## 10. Datalekken en incidenten

NENote informeert de Klant zonder onredelijke vertraging nadat kennis is genomen van een beveiligingsincident dat waarschijnlijk leidt tot een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

Voor zover redelijk beschikbaar bevat een melding informatie over:

- de aard van het incident;
- getroffen gegevenscategorieën;
- bekende gevolgen;
- genomen maatregelen;
- aanbevolen vervolgacties.

## 11. Audit en compliance

Op redelijk verzoek verstrekt NENote informatie die noodzakelijk is om naleving van deze DPA aan te tonen.

Audits vinden uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming over:

- scope;
- planning;
- vertrouwelijkheid;
- beveiliging;
- kosten.

Audits mogen de dienstverlening of beveiliging van NENote niet onredelijk verstoren.

## 12. Retentie, export en verwijdering

Na beëindiging van de overeenkomst verwijdert NENote persoonsgegevens of stelt deze beschikbaar voor export, tenzij bewaring noodzakelijk is op grond van:

- wettelijke verplichtingen;
- beveiligingsdoeleinden;
- auditvereisten;
- geschillen;
- redelijke operationele noodzaak.

Verwijdering kan onomkeerbaar zijn.

- toegangsbeperking voor operationeel personeel.

NENote kan beveiligingsmaatregelen aanpassen wanneer dit noodzakelijk is voor beveiliging, compliance, betrouwbaarheid of productontwikkeling, mits het beschermingsniveau niet wezenlijk wordt verminderd.

### 13. Internationale doorgifte

Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, zorgt NENote voor een passend doorgiftemechanisme overeenkomstig de AVG.

### 14. Live patiëntdata

Gebruik van live patiëntdata is niet automatisch toegestaan.

NENote kan organisaties beperken tot een demo- of testomgeving totdat:

- onboarding is afgerond;
- contractuele documentatie is voltooid;
- vereiste compliancecontroles zijn uitgevoerd;
- interne productiegoedkeuring is verleend.

### 15. Slotbepalingen

Bij strijdigheid tussen deze DPA en een afzonderlijk door beide partijen ondertekende overeenkomst prevaleert die overeenkomst.

NENote kan deze DPA wijzigen wanneer dit noodzakelijk is vanwege wetgeving, beveiliging, productontwikkeling of wijzigingen in subverwerkers.

Materiële wijzigingen worden via de klantrelatie of het product gecommuniceerd.

### Ondertekening

Deze Verwerkersovereenkomst kan elektronisch of schriftelijk worden aanvaard door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van iedere partij.

#### Namens klant

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening:

#### Namens NENote

Naam:

Kaj van der Meer

Functie:

Eigenaar

Datum:

9 juni 2026

Handtekening:

