

Verwerkersovereenkomst

Tussen de coach als verwerkingsverantwoordelijke en DutchDesk Holding B.V. als verwerker voor Bloeï.

Deze overeenkomst is onderdeel van de overeenkomst voor het gebruik van Bloeï. Digitale acceptatie in de coachomgeving wordt met datum, tijd en coachaccount vastgelegd.

Partijen

Verwerkingsverantwoordelijke (coach)	Verwerker (Bloeï)
Praktijk/handelsnaam: _____ Adres: _____ KvK: _____ Vertegenwoordiger: _____ E-mail: _____	DutchDesk Holding B.V. De van der Schuerenlaan 2 5261 GB Vught, Nederland KvK 71191569 privacy@bloeï.coach

1. Onderwerp en duur

Bloeï verwerkt de in Bijlage A omschreven cliëntgegevens uitsluitend om het platform in opdracht van de coach te leveren. Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang Bloeï cliëntgegevens voor de coach verwerkt. Geheimhouding, verwijdering en auditondersteuning blijven gelden voor zover hun aard dat vereist.

2. Gedocumenteerde instructies

Bloeï verwerkt cliëntgegevens alleen op gedocumenteerde instructie van de coach. Normaal gebruik van de functies en instellingen van Bloeï geldt als zo'n instructie. Bloeï waarschuwt de coach als een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, tenzij de wet zo'n melding verbiedt.

3. Rollen en grondslagen

De coach bepaalt doel en middelen van de cliëntbegeleiding en is verwerkingsverantwoordelijke. De coach bepaalt en documenteert zelf de grondslag van art. 6 AVG en, bij gezondheidsgegevens, de toepasselijke uitzondering van art. 9.2 AVG. Bloeï gebruikt cliëntgegevens niet voor eigen marketing, profilering of modeltraining.

4. Geheimhouding en toegang

Bloeï beperkt toegang tot personen die deze voor hun taak nodig hebben en bindt hen aan vertrouwelijkheid. Productietoegang wordt beperkt en herleidbaar gehouden.

5. Beveiliging

Bloeï treft de technische en organisatorische maatregelen uit Bijlage C en onderhoudt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau overeenkomstig art. 32 AVG. Maatregelen worden periodiek getest en aangepast wanneer risico, techniek of dienstverlening verandert.

6. Subverwerkers

De coach geeft algemene schriftelijke toestemming voor de subverwerkers in Bijlage B. Bloeï legt hun materieel dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op. Bloeï informeert over een beoogde toevoeging of vervanging. De coach kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken; partijen zoeken dan een redelijke oplossing. Blijft die uit, dan kan de coach het betrokken onderdeel of de overeenkomst beëindigen.

7. Doorgifte buiten de EER

Voor verwerking buiten de EER gebruikt Bloei een geldig doorgiftemechanisme, in de regel de EU-standaardcontractbepalingen, plus aanvullende maatregelen waar de risicoanalyse dat verlangt. Bloei verstrekt op verzoek informatie over de waarborgen, voor zover vertrouwelijkheid dat toelaat.

8. Rechten van betrokkenen

Bloei verwijst rechtstreekse verzoeken over een cliëntdossier naar de coach en helpt de coach met passende technische en organisatorische maatregelen bij inzage, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid. Bloei reageert tijdig zodat de coach haar wettelijke termijn kan halen.

9. Datalekken

Bloei informeert de coach zonder onredelijke vertraging nadat een datalek met cliëntgegevens is bevestigd, met als operationeel doel binnen 24 uur. Voor zover beschikbaar meldt Bloei aard en omvang, betrokken gegevens en personen, waarschijnlijke gevolgen, genomen of voorgestelde maatregelen en een contactpunt. Bloei documenteert incidenten en werkt mee aan de beoordeling en eventuele melding. De coach blijft verantwoordelijk voor meldingen aan de AP en betrokkenen.

10. Bijstand art. 32-36 AVG

Bloei helpt de coach, rekening houdend met de aard van de verwerking en beschikbare informatie, bij beveiliging, datalekken, DPIA/GEB en eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthouder.

11. Teruggave, verwijdering en back-ups

Op verzoek tijdens de overeenkomst en bij beëindiging retourneert Bloei cliëntgegevens in een gangbaar, leesbaar formaat. Daarna verwijdert of anonimiseert Bloei de gegevens uiterlijk binnen 30 dagen uit de actieve omgeving, tenzij een wettelijke plicht bewaring vereist. Versleutelde back-ups worden afgeschermd, niet voor andere doelen gebruikt en verdwijnen uiterlijk met de back-upcyclus van 30 dagen. Een teruggezette back-up wordt opnieuw aan een eerder uitgevoerd verwijderverzoek onderworpen.

12. Audit en bewijs

Bloei stelt de informatie beschikbaar die redelijkerwijs nodig is om naleving van art. 28 AVG aan te tonen. Een audit vindt maximaal eenmaal per jaar plaats, of vaker bij een onderbouwd incident of toezichthouderverzoek, na redelijke aankondiging en met bescherming van andere klanten, beveiliging en vertrouwelijke informatie. Eerst worden bestaande rapportages en bewijsstukken gebruikt.

13. AI en menselijke controle

Bij gestructureerde tekstverwerking pseudonimiseert Bloei de cliëntnaam waar mogelijk. Een geupload document of consultopname kan identificerende inhoud bevatten. AI en transcriptie leveren alleen concepten; de coach controleert en beslist. Bloei neemt geen uitsluitend geautomatiseerde besluiten met rechtsgevolg of vergelijkbaar zwaar effect.

14. Aansprakelijkheid, rangorde en recht

De aansprakelijkheidsregeling uit de hoofdovereenkomst geldt. Bij strijd over de verwerking van cliëntgegevens gaat deze verwerkersovereenkomst voor. Nederlands recht is van toepassing; geschillen volgen de bevoegde rechter uit de hoofdovereenkomst.

Acceptatie

Coach: naam/functie _____ | datum _____ | handtekening of digitale acceptatie

Bloei: DutchDesk Holding B.V., G.E.M. Thielen (bestuurder) | van toepassing verklaard via de hoofdovereenkomst per 4 september 2026

Bijlage A - Beschrijving van de verwerking

Onderdeel	Invulling
Doeleinden	Clïëntbegeleiding via dossier, check-ins, formulieren, conceptberichten, afspraken, documenten, werkvormen, transcripties en - indien ingeschakeld - voeding, wearable, groepen en declaraties.
Betrokkenen	Clïënten van de coach, waaronder mogelijk minderjarigen; contactpersonen of wettelijk vertegenwoordigers voor zover door de coach vastgelegd.
Gewone persoonsgegevens	Naam en contactgegevens; geboortejaar/-datum; praktijkrelatie; doelen, afspraken, berichten, notities, documenten, formulierantwoorden, gebruiks- en voortgangsgegevens.
Bijzondere gegevens	Gezondheidsgegevens, waaronder indicatie, verwijzer, meet- en check-inwaarden, medicatie/allergieën en optionele wearable-data. BSN kan uitsluitend worden vastgelegd wanneer de coach daarvoor een geldige wettelijke basis heeft.
Aard	Ontvangen, vastleggen, ordenen, beveiligen, ophalen, structureren, pseudonimiseren, analyseren in opdracht, tonen, exporteren, beperken en verwijderen.
Duur	Gedurende de dienstverlening en daarna volgens Bijlage D.

Bijlage B - Goedgekeurde subverwerkers

Partij	Doel	Locatie/waarborg
TransIP	Hosting en opslag	Nederland (EER)
Anthropic	AI-tekstgeneratie (Claude)	VS; EU-SCC's en aanvullende maatregelen
OpenAI	Transcriptie (Whisper)	VS; EU-SCC's en aanvullende maatregelen
Mistral AI	Onafhankelijke kwaliteitscontrole van concepten	In beginsel EER; overige verwerking onder passende waarborgen
Resend	Transactionele e-mail	VS; EU-SCC's

Oura / Ouraring is volgens de Oura API-overeenkomst een afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijke en geen subverwerker. Een cliënt koppelt vrijwillig via OAuth; Bloei stuurt Oura API-data niet naar AI-aanbieders. Mollie is voor de gewone betaaldienst eveneens zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en ontvangt geen cliëntdossiers. Open Food Facts levert productinformatie en ontvangt geen cliëntdossier.

Bijlage C - Technische en organisatorische maatregelen

Domein	Maatregelen
Versleuteling	HTTPS/TLS tijdens transport; productiegegevens en geaudite back-ups versleuteld met SQLCipher en een afzonderlijk beheerde sleutel.
Toegang	Authenticatie; beveiligde sessiecookies; verplichte tweefactorauthenticatie; tijdelijke inlogblokkering; minimale rechten; beperkte productietoegang.
Scheiding	Logische gegevensscheiding per coach/praktijk en autorisatiecontroles op API-routes.
AI-dataminimalisatie	Pseudonimisatie van namen waar mogelijk; wearable-API-rijen buiten AI-prompts; gecontroleerde import; menselijke controle voor opslag of verzending; geen eigen modeltraining door Bloei.
Beschikbaarheid	Versleutelde back-ups, herstelprocedure, monitoring en periodieke regressie- en beveiligingstests.
Bewaring	Automatische verwijdering van consultaudio na 30 dagen; niet-afgeronde imports na 24 uur; intakeaanvragen na 90 dagen; dossierverwijdering op geverifieerde instructie.
Incidenten	Incidentregistratie, triage, beperking, onderzoek, herstel, kennisgeving en evaluatie.
Leveranciers	Contractuele gegevensbeschermingsafspraken, doorgiftewaarborgen en periodieke herbeoordeling.

Bijlage D - Bewaar- en verwijderafspraken

Categorie	Termijn/criterium
Cliëntdossier	Door de coach vastgestelde noodzakelijke termijn; tussentijdse definitieve verwijdering op geverifieerde instructie.
Actieve omgeving na einde overeenkomst	Retour/export op verzoek, daarna verwijderen of anonimiseren binnen 30 dagen, behoudens wettelijke plicht.
Versleutelde back-ups	Maximaal de back-upcyclus van 30 dagen na verwijdering uit de actieve omgeving.
Ruwe consultaudio	Maximaal 30 dagen.
Ingesproken check-in-audio	Niet door Bloei opgeslagen na transcriptie.
Niet-afgeronde import	24 uur.
Intakeaanvraag	90 dagen.
Factuur/fiscale administratie van Bloei	7 jaar voor zover de wettelijke bewaarplicht geldt; dit is geen cliëntdossier.