

Eleza voor professionals: informatiepakket

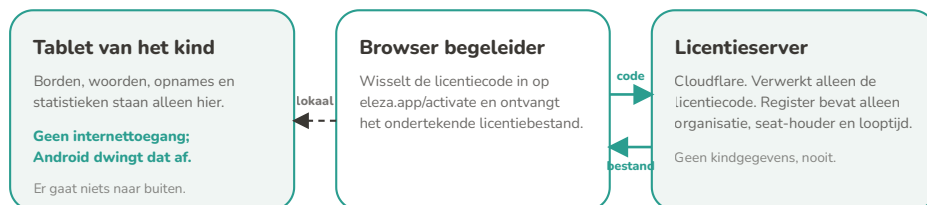
In één bestand om door te sturen naar je privacy-functionaris,
ICT of budgethouder.

In dit pakket:

- Gegevensstroom in één oogopslag
- Prijslijst
- Verwerkersovereenkomst
- Beveiligingsantwoorden

Gegevensstroom in één oogopslag

De enige netwerkitwisseling van het hele systeem: de licentiecode heen, het licentiebestand terug.



De enige netwerkitwisseling van het hele systeem: de licentiecode heen, het licentiebestand terug.

Prijslijst

Prijslijst, versie 2026-07-25. Alle prijzen excl. btw, per jaar, rechtstreeks gefactureerd, buiten Google Play om.

Behandelaar-seat

€ 300 per jaar

Eén behandelaar op naam, onbeperkt cliëntprofielen, Groei-inzichten met het therapeutenrapport.

Groep-seat

€ 450 per jaar

Eén klas of woongroep, één gedeelde licentie voor het team, één code en één licentiebestand voor alle apparaten.

Gezinslicenties

Bij elke seat inbegrepen: een gezinslicentie voor elk kind in de caseload of groep, voor thuis, zolang de seat loopt. Verloopt een seat, dan gaat alleen het Pro-gereedschap weer op slot; elk bord en elk woord dat een kind heeft blijft voor altijd werken.

Volumekorting

Onder de 5 seats	geen korting
Vanaf 5 seats	15% op alle seats
Vanaf 15 seats	20% op alle seats

Pilot

Drie maanden gratis proefdraaien met volledige functionaliteit, met een beslisdatum die vooraf in de pilotovereenkomst staat. Geen automatische verlenging: niets doen is nee. De pilotovereenkomst staat als download op eleza.app/nl/professionals; ondertekend terugsturen gaat per e-mail.

Bestellen

Mail hello@eleza.app met het aantal seats en de naam van de organisatie. Je ontvangt een factuur en na betaling de licentiecodes met installatie-instructies. Geen formulieren, geen verkooptraject.

Verwerkersovereenkomst Eleza

Versie 2026-07-25.

Partijen

Deze verwerkersovereenkomst hoort bij de organisatielicentie of pilotovereenkomst voor Eleza (de overeenkomst) en geldt tussen:

- de organisatie die de licentie of pilot afneemt, [naam organisatie], vertegenwoordigd door [naam en functie] (de organisatie), en
- de aanbieder van Eleza: Eleza, KvK-nummer 42121724, gevestigd aan Rozenoord 9, 2651 XN Berkel en Rodenrijs, bereikbaar via hello@eleza.app (Eleza).

Overwegingen

- De organisatie gebruikt de app Eleza met cliënten of leerlingen en neemt daarvoor seats af.
- Eleza is zo gebouwd dat de aanbieder geen toegang heeft tot gegevens van kinderen: de app heeft geen internettoegang, kent geen accounts en heeft geen cloudopslag.
- Partijen willen, mede gelet op artikel 28 AVG, schriftelijk vastleggen welke persoonsgegevens wel en niet worden verwerkt en onder welke voorwaarden.

Artikel 1: rol van partijen en reikwijdte

1.1 Begrippen uit de AVG hebben in deze verwerkersovereenkomst dezelfde betekenis als in de AVG.

1.2 Kindgegevens. Alle gegevens van cliënten en leerlingen, waaronder borden, woorden, stemopnames en gebruiksstatistieken, staan uitsluitend op het apparaat waarop de app draait. De app vraagt de INTERNET-permissie niet aan; Android dwingt dat af. Eleza verwerkt deze gegevens niet en kan er niet bij. Voor deze gegevens is de organisatie (of het gezin) zelf verwerkingsverantwoordelijke en vindt er geen verwerking door of namens Eleza plaats.

1.3 Licentieadministratie. Voor het uitvoeren van de overeenkomst verwerkt Eleza: de naam en het contactadres van de organisatie, de naam van de seat-houder of de naam van de groep, de seat-referentie, de looptijd, licentiecodes en inwisselmomenten. Eleza verwerkt deze gegevens als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, met als grondslagen de uitvoering van de overeenkomst en de wettelijke (fiscale) bewaarplicht.

1.4 Voor zover Eleza bij de verwerking van seat-houdergegevens toch als verwerker in de zin van artikel 28 AVG zou worden aangemerkt, gelden daarvoor de artikelen 2 tot en met 11 van deze verwerkersovereenkomst.

1.5 Eleza verwerkt de gegevens uit artikel 1.3 voor geen enkel ander doel: geen marketing, geen profilering, geen verstrekking aan derden anders dan beschreven in deze overeenkomst.

Artikel 2: algemene verplichtingen

2.1 Eleza leeft bij de verwerking de toepasselijke wet- en regelgeving na, waaronder de AVG.

2.2 Eleza bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk (artikel 8).

2.3 Eleza informeert de organisatie op eerste verzoek over de maatregelen die zijn getroffen ter uitvoering van deze verwerkersovereenkomst.

2.4 Als Eleza op grond van een wettelijke verplichting gegevens moet verstrekken, verifieert Eleza de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker, en informeert Eleza de organisatie voorafgaand aan de verstrekking, tenzij dat wettelijk niet is toegestaan.

2.5 Eleza verstrekt geen persoonsgegevens aan derden, behalve aan de subverwerker uit artikel 3, op uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van de organisatie, of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie.

2.6 Voor zover Eleza als verwerker optreedt, verwerkt Eleza de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de organisatie, ook bij doorgifte naar een land buiten de EER, tenzij een wettelijke bepaling Eleza tot verwerking verplicht; in dat geval informeert Eleza de organisatie vooraf, tenzij dat wettelijk niet is toegestaan. Eleza stelt de organisatie onmiddellijk in kennis als een instructie naar het oordeel van Eleza in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving.

2.7 Eleza houdt de persoonsgegevens vertrouwelijk. Iedereen die onder verantwoordelijkheid van Eleza toegang heeft tot de persoonsgegevens, de aanbieder zelf inbegrepen, is aan geheimhouding gebonden, behalve waar een wettelijke plicht tot verstrekking bestaat.

Artikel 3: subverwerkers

3.1 Eleza schakelt één subverwerker in: Cloudflare, Inc., voor de hosting van de website (Pages), de licentieserver (Workers) en het licentieregister (D1). Er zijn geen andere subverwerkers, omdat er geen andere gegevens zijn.

3.2 De organisatie geeft hierbij algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van subverwerkers. Eleza kondigt een nieuwe of vervangende subverwerker vooraf aan via het contactadres van de organisatie. De organisatie kan binnen dertig (30) dagen schriftelijk bezwaar maken; partijen treden dan in overleg, en blijft het bezwaar bestaan, dan kan de organisatie de overeenkomst opzeggen tegen het moment waarop de wijziging ingaat.

3.3 Met Cloudflare geldt het standaard Data Processing Addendum van Cloudflare, dat de verplichtingen van artikel 28 AVG afdekt en de standaardcontractbepalingen (SCC's) omvat. Eleza heeft als kleine afnemer geen individueel onderhandelde voorwaarden met Cloudflare; het

addendum en een overzicht van de certificeringen van Cloudflare (waaronder ISO 27001) zijn gepubliceerd op de website van Cloudflare.

Artikel 4: doorgifte buiten de EER

4.1 Het licentieregister wordt opgeslagen in de Europese Unie (Cloudflare D1, regio West-Europa). De verwerking van verzoeken kan via het wereldwijde netwerk van Cloudflare lopen, en Cloudflare is een Amerikaanse aanbieder; een uitsluitend Europese verwerking is daarmee niet gegarandeerd.

4.2 Voor die situaties geldt dat Cloudflare is gecertificeerd onder het EU-VS Data Privacy Framework en de standaardcontractbepalingen (SCC's) van de Europese Commissie hanteert als doorgiftemechanisme.

4.3 Deze doorgifte betreft uitsluitend de licentie- en factuurgegevens uit artikel 1.3. Kindgegevens verlaten het apparaat niet en worden dus nooit doorgegeven.

Artikel 5: beveiliging

5.1 Eleza treft passende technische en organisatorische maatregelen in de zin van artikel 32 AVG. De getroffen maatregelen staan in bijlage I en worden gedurende de looptijd op peil gehouden.

5.2 De belangrijkste maatregel is dataminimalisatie: het systeem bevat geen kindgegevens, geen apparaat-identificatoren en geen IP-adressen in het register. Wat er niet is, kan niet lekken.

5.3 Eleza beschikt niet over een ISO 27001- of NEN 7510-certificering; voor een eenmansproduct is dat traject niet haalbaar. De compenserende opzet staat in bijlage I.

Artikel 6: meldplicht bij incidenten

6.1 Bij een (vermoeden van een) beveiligingsincident of datalek dat de gegevens van de organisatie raakt, informeert Eleza de organisatie zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, via het contactadres van de organisatie.

6.2 De melding bevat, voor zover dan bekend: een samenvatting van het incident en hoe het zich heeft voorgedaan, de (vermoedelijke) oorzaak en aard, het moment waarop het plaatsvond, welke categorieën persoonsgegevens het betreft, of de gegevens versleuteld of anderszins onleesbaar waren voor onbevoegden, de bekende en verwachte gevolgen, en de (voorgestelde) oplossing.

6.3 De organisatie beslist of het incident wordt gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan betrokkenen; Eleza verleent daarbij alle redelijke medewerking.

6.4 Eleza treft alle redelijkerwijs benodigde maatregelen om (verdere) schade te voorkomen of te beperken.

Artikel 7: rechten van betrokkenen

7.1 Verzoeken van betrokkenen die Eleza ontvangt, geeft Eleza onverwijld door aan de organisatie. Eleza verleent medewerking zodat de organisatie binnen de wettelijke termijnen kan beslissen.

7.2 Seat-houders kunnen met verzoeken over hun eigen gegevens (inzage, correctie, verwijdering) ook rechtstreeks bij Eleza terecht via hello@eleza.app; zij ontvangen binnen een maand antwoord.

7.3 Eleza verleent de organisatie redelijke medewerking bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een eventuele voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover die betrekking heeft op de verwerking uit deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 8: bewaartermijnen

8.1 Licentie- en factuurgegevens worden bewaard zolang de overeenkomst loopt.

8.2 Na het einde van de overeenkomst verwijdt Eleza de gegevens binnen drie maanden, met uitzondering van gegevens die onder de fiscale bewaarplicht vallen (zeven jaar voor factuurgegevens); die worden na afloop van die termijn verwijderd.

8.3 Op verzoek van de organisatie worden gegevens die niet onder een wettelijke bewaarplicht vallen eerder verwijderd.

8.4 Op verzoek verstrekt Eleza de organisatie vóór de verwijdering een kopie van de gegevens uit artikel 1.3 in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en bevestigt Eleza de verwijdering schriftelijk.

Artikel 9: controle

9.1 De organisatie mag eenmaal per jaar schriftelijk om een toelichting vragen op de verwerking en de getroffen maatregelen; Eleza antwoordt binnen een maand.

9.2 Als die toelichting naar het redelijk oordeel van de organisatie onvoldoende is, mag de organisatie een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige, onder geheimhouding en na redelijke aankondiging. De kosten zijn voor de organisatie, tenzij uit de audit een tekortkoming van Eleza blijkt.

9.3 Aanbevelingen die uit een audit volgen voert Eleza uit binnen een in overleg te bepalen redelijke termijn.

Artikel 10: aansprakelijkheid

10.1 Eleza is aansprakelijk voor schade als gevolg van niet-naleving van deze verwerkersovereenkomst, voor zover de schade is veroorzaakt door handelen of nalaten van Eleza. Schade die niet door Eleza is veroorzaakt kan, in lijn met artikel 82 AVG, niet aan Eleza

worden toegerekend.

10.2 De totale aansprakelijkheid van Eleza onder deze verwerkersovereenkomst is beperkt tot directe schade, tot een bedrag van € 25.000.

10.3 Eleza is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

10.4 De beperkingen uit dit artikel vervallen als de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Eleza.

Artikel 11: duur en einde

11.1 Deze verwerkersovereenkomst treedt in werking bij het sluiten van de overeenkomst en eindigt wanneer de overeenkomst eindigt en Eleza geen persoonsgegevens van de organisatie meer verwerkt.

11.2 Na het einde verwijdert Eleza de gegevens conform artikel 8.

11.3 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, waaronder vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid en toepasselijk recht, blijven na het einde van kracht.

Artikel 12: toepasselijk recht

12.1 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Eleza is gevestigd, tenzij de overeenkomst anders bepaalt.

Artikel 13: slotbepalingen

13.1 Afwijkingen van deze verwerkersovereenkomst zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn overeengekomen.

13.2 Deze verwerkersovereenkomst is een aanvulling op de overeenkomst. Bij strijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens gaat deze verwerkersovereenkomst voor.

13.3 Als een bepaling nietig of niet afdwingbaar blijkt, blijft de rest van kracht en vervangen partijen de bepaling in goed overleg door een uitvoerbare bepaling met dezelfde strekking.

Ondertekening

- Namens de organisatie: [naam, functie, datum, plaats]
- Namens Eleza: [naam, functie, datum, plaats]

Bijlage I: overzicht van de verwerking

- Omschrijving van de verwerking: licentie- en factuuradministratie voor organisatielicenties en pilots van Eleza.
- Categorieën betrokkenen: de contactpersoon van de organisatie en de seat-houders (gelicentieerde behandelaren of leerkrachten); bij een groep-seat de naam van de groep.
- Categorieën persoonsgegevens: naam en contactadres van de organisatie; naam van de seat-houder; seat-referentie, looptijd, licentiecodes en inwisselmomenten. Geen kindgegevens, geen apparaat-identificatoren, geen IP-adressen in het register.
- Wijze van verstrekking: per e-mail bij het bestellen van seats; niets wordt uit de app uitgelezen.
- Doel: uitvoeren van de licentie-overeenkomst, uitgifte en controle van licenties, facturatie.
- Bewaartermijn: contractduur; factuurgegevens daarna zeven jaar (fiscale bewaarplicht); overige gegevens binnen drie maanden na einde verwijderd.
- Land van verwerking: opslag in de Europese Unie (Cloudflare D1, regio West-Europa); verwerking van verzoeken via het wereldwijde netwerk van Cloudflare (zie artikel 4); doorgiftemechanisme EU-VS Data Privacy Framework en SCC's.
- Subverwerker: Cloudflare, Inc. Verwerkt: naam organisatie, naam seat-houder, contactadres, licentiegegevens. Doel: hosting van website, licentieserver en licentieregister.
- Beveiligingsmaatregelen: dataminimalisatie als uitgangspunt (geen kindgegevens in het systeem); licentiebestanden digitaal ondertekend (Ed25519), met de ondertekensleutel uitsluitend als geheim op de server; beheerconsole uitsluitend toegankelijk voor de aanbieder, achter identiteitscontrole per verzoek (Cloudflare Access); frequentiebegrenzing op het inwisselen van codes en circa 57 bits code-entropie tegen raden; geen medewerkers met toegang (eenmansbedrijf).

Beveiligingsantwoorden

Versie 2026-07-25. De korte antwoorden op de vragen die privacy-functionarissen en ICT ons stellen. Elk antwoord is gecontroleerd tegen de broncode; het register daarvan staat in ons interne claims-overzicht.

Kan de app bij internet?

Nee. De app vraagt de INTERNET-permissie niet aan; Android dwingt dat af op besturingssysteemniveau. Er zit geen crashrapportage, analytics of andere telemetrie in de app.

Waar staan de gegevens van het kind?

Uitsluitend op het apparaat: borden, woorden, eigen stemopnames en gebruiksstatistieken. Er zijn geen accounts en geen cloudopslag. Back-ups maakt de begeleider zelf, naar een locatie die de organisatie kiest.

Wat gaat er dan wel over de lijn?

Eén ding: de licentiecode, eenmalig, bij het inwisselen via de browser op eleza.app/activate. De server geeft een ondertekend licentiebestand terug. Kind- of apparaatgegevens gaan nooit mee.

Wat bewaart de aanbieder?

Alleen licentie- en factuurgegevens: organisatie, contactadres, naam van de seat-houder of groep, looptijd en inwisselmomenten. Geen kindgegevens, geen IP-adressen in het register.

Spraak: gaat die door de cloud?

Nee. Eleza gebruikt de spraaksynthese van het apparaat zelf (de Android-spraakmotor). Eigen stemopnames worden lokaal opgenomen en lokaal afgespeeld.

NEN 7510?

We zijn niet NEN 7510-gecertificeerd; voor een eenmansproduct is dat traject niet haalbaar. De compenserende opzet: er is vrijwel niets te beveiligen buiten het apparaat, omdat gegevens het apparaat niet verlaten. De licentieserver verwerkt alleen de licentiecode; de beheerconsole zit achter identiteitscontrole (Cloudflare Access); licentiebestanden zijn digitaal ondertekend (Ed25519).

Wat gebeurt er als een licentie afloopt?

Na afloop plus veertien dagen respijt gaat alleen het Pro-gereedschap weer op slot. Elk bord en elk woord dat een kind heeft blijft voor altijd werken. Dit is in de app zelf vastgelegd; een kind verliest nooit zijn taal over een factuur.

Eén ding hoort daar expliciet bij: de Groei-inzichten en het therapeutenrapport zijn Pro-gereedschap. Zonder geldige licentie is het overzicht niet meer te openen en is er dus geen rapport uit te draaien. Wat opgebouwd is verdwijnt niet: het aflopen van een licentie verwijdert geen enkel meetgegeven, de geschiedenis blijft binnen de ingestelde bewaartermijn op het apparaat staan, en zodra er weer een licentie op staat is het volledige overzicht er weer. Het meten zelf loopt door zolang de toestemming per profiel aan staat; dat staat los van de licentie. Wil je een rapport voor het dossier bewaren, draai het dan uit voor de einddatum.

Wat als jullie ermee stoppen?

De app werkt zonder server; borden en spraak blijven functioneren, ook zonder ons. Licentiebestanden staan lokaal op de apparaten. Er is geen abonnementsdienst die uit kan vallen.

Support: moeten we ooit gegevens opsturen?

Nee. Support verloopt per e-mail en vraagt nooit om kindgegevens. Stuur nooit een export met herkenbare gegevens mee; voor het oplossen van problemen zijn ze niet nodig.

NIS2 / Cyberbeveiligingswet: vallen jullie daaronder?

Nee, niet als gereguleerde entiteit, en dat is geen eigen inschatting. We hebben op 25 juli 2026 de officiële NIS2-Zelfevaluatie van de Rijksoverheid (regelhulpenvoorbedrijven.nl/NIS-2-NL) doorlopen. Uitkomst: "Geen van de sectoren is relevant. NIS2 is niet van toepassing." Eleza valt in geen enkele aangewezen sector uit Bijlage I of II van de richtlijn (2022/2555). Het is geen onlinemarktplaats, zoekmachine of socialenetwerkplatform, en ook geen zorgaanbieder, onderwijsinstelling of aanbieder van digitale infrastructuur. Het rapport van deze zelfevaluatie leveren we op verzoek aan.

Dat neemt niet weg dat úw organisatie wél onder de wet kan vallen, en dat de wet dan eisen aan de toeleveringsketen stelt. De Rijksoverheid formuleert dat zo: indien u toeleverancier bent aan organisaties die wel onder NIS2 vallen, kunnen die aanvullende beveiligingseisen stellen. Wij werken daaraan mee: op verzoek leveren we deze beveiligingsantwoorden, de verwerkersovereenkomst en het gegevensstroomdiagram aan.