ombra

Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt op 19 oktober 2026
ombra · Abeliaerf 37, 4125 WH Hoef en Haag, Nederland · KVK 88959945 · btw NL004674188B20

De algemene voorwaarden van ombra. In gewone taal, met wat je als psycholoog of therapeut nodig hebt.

1. Wie we zijn en voor wie ombra is

Deze voorwaarden zijn een overeenkomst tussen jou en ombra ('wij'), gevestigd op Abeliaerf 37, 4125 WH Hoef en Haag, Nederland, KVK 88959945. 'Jij' is de psycholoog, therapeut of praktijk met een account. 'ombra' is ook de software op app.ombracare.com, met de formulieren, boekingspagina's en inschrijfformulieren die je ermee publiceert.

ombra is er voor psychologen, therapeuten en andere zorgverleners, voor het werk in hun praktijk in België of Nederland. Je gebruikt ombra als professional, niet als consument.

Je kunt deze voorwaarden bewaren, afdrukken of als pdf downloaden. Ze bevatten een keuze voor het recht en de rechter (artikel 17).

2. Hoe de overeenkomst ontstaat

De overeenkomst begint wanneer je een account maakt en deze voorwaarden aanvaardt. Daarmee sluit je ook de verwerkersovereenkomst, die bij deze voorwaarden hoort. We leggen vast welke versie je aanvaardde en wanneer.

Handel je namens een praktijk, dan moet je bevoegd zijn om die praktijk te binden. Wie een formulier of boekingslink van je gebruikt, sluit daarmee geen overeenkomst met ons.

De privacyverklaring legt uit wat ombra zelf met gegevens doet. Ze is informatie, geen toestemming die je geeft. Wil je een ondertekende verwerkersovereenkomst voor je eigen administratie? Mail support@ombracare.com.

3. Wat ombra is, en wat niet

ombra is software om je praktijk te voeren: dossiers, notities, afspraken, aanmeldingen, groepen en documenten. ombra is geen zorgverlener, stelt geen diagnoses en geeft geen klinisch advies.

Jij blijft verantwoordelijk voor de zorg die je geeft en voor wat er in je dossiers staat. Je kijkt zelf na wat ombra voor je maakt of overneemt, zoals een attest, een overzicht of een geïmporteerde afspraak. Je werkt volgens de wet en je deontologische code. Zo:

- houd je een dossier bij en bewaar je het zoals de wet vraagt: in België de Kwaliteitswet, in Nederland de WGBO;
- vertel je je cliënten dat je met ombra werkt, en vraag je hun toestemming om hun gegevens elektronisch bij te houden als je beroepscode dat vraagt;
- respecteer je de rechten van je cliënten als patiënt, zoals inzage en een kopie van het dossier;

- bewaar je je beroepsgeheim.

ombra helpt je daarbij, onder meer met bewaartermijnen, een logboek van wie een dossier opende of wijzigde en een volledige export. ombra is niet gekoppeld aan het eHealth-platform.

4. Je account

Je account is persoonlijk. Deel je inlog met niemand, ook niet met een collega: wie met je samenwerkt, maakt een eigen account.

Beveilig je account en het e-mailadres waarmee je inlogt, en gebruik je wachtwoord voor ombra nergens anders. Stel een authenticator in als extra slot: dat raden we sterk aan. Bewaar je herstelcodes op een veilige plek. Denk je dat iemand anders in je account kan, mail dan meteen support@ombracare.com. We kunnen een inlogsessie of koppeling blokkeren om schade te beperken.

Je bent verantwoordelijk voor wat er via je account gebeurt, en voor wie je toelaat tot een gedeelde aanmeldruimte. Wat een lid daar al downloadde, kan niemand terughalen.

5. Je gegevens blijven van jou

Alles wat je in ombra zet, en wat mensen via je formulieren invullen, blijft van jou. Jij bent verwerkingsverantwoordelijke. ombra verwerkt die gegevens alleen in jouw opdracht, volgens de verwerkersovereenkomst. Gaat het over persoonsgegevens, dan gaat de verwerkersovereenkomst voor op deze voorwaarden.

Je geeft ons alleen het recht om je gegevens te bewaren en te verwerken voor zover ombra dat nodig heeft om voor jou te werken. We verkopen ze niet, gebruiken ze niet voor reclame en trainen er geen AI mee. Om ombra te laten werken en te verbeteren, gebruiken we technische gegevens zonder inhoud, zoals tijden en foutcodes.

De software, het ontwerp, de naam ombra en Folio blijven van ons. Je mag ombra gebruiken zolang de overeenkomst loopt. Deel je een idee met ons, dan mogen we het gebruiken om ombra beter te maken. Laat er gegevens van cliënten uit.

6. Agenda en mail

Je koppelt je agenda en mail van Google of Microsoft als je dat wilt. Dan gelden ook jouw afspraken met Google of Microsoft. ombra werkt namens jou: het leest wat jij toestaat en verstuurt mail vanuit jouw mailbox. Koppel alleen een account waarvoor je bevoegd bent.

- Kijk geïmporteerde afspraken na, en de ontvangers en inhoud van een mail voor je die verstuurt.
- Automatische berichten aan aanmelders en inschrijvers, zoals een ontvangstbevestiging, staan standaard aan. Je zet ze per formulier uit. Ze noemen jou, maar nooit de vraag of de antwoorden van wie zich aanmeldt of inschrijft.
- Je bent verantwoordelijk voor de mails die vanuit je mailbox vertrekken.
- Verandert Google of Microsoft wat een koppeling mag, dan kan ze stoppen of anders werken. We laten je weten wat dat voor jou betekent.

7. Formulieren en je boekingspagina

Met ombra zet je een aanmeldformulier, een boekingspagina en inschrijfformulieren voor groepen online, ook op je eigen website. Daarbij geldt:

- Je vertelt iedereen die een formulier invult wie verantwoordelijk is voor de gegevens en wat je ermee doet. Onze privacytekst voor je praktijk helpt je op weg.
- Je vraagt alleen wat je nodig hebt. Vraag geen rijksregisternummer of BSN, en over iemands gezondheid alleen wat je nodig hebt om de aanmelding op te volgen.
- Je boekingspagina toont geen eigen privacytekst. Zet een link naar je privacyverklaring naast de link naar je boekingspagina.
- Het script waarmee je een formulier op je website zet, plaatst geen cookies en bewaart niets in de browser van je bezoekers.
- Sluit je je account, dan stoppen je formulieren en boekingspagina meteen.

8. Redelijk gebruik

Je gebruikt ombra voor je praktijk, zoals het bedoeld is. Je doet dus niet:

- ombra gebruiken voor iets onwettigs, of om spam of ongevraagde berichten te versturen;
- gegevens bekijken of wijzigen waarvoor je niet bevoegd bent;
- de beveiliging proberen te omzeilen, of ze testen buiten onze regels voor het melden van kwetsbaarheden;
- schadelijke bestanden uploaden, of ombra automatisch uitlezen of overbelasten;
- ombra doorverkopen of aan anderen aanbieden.

Gevoelige onderwerpen die bij je zorg horen, mogen er natuurlijk in staan. Dreigt er ernstige schade voor ombra, andere gebruikers of je cliënten, dan mogen we je toegang tijdelijk beperken, niet meer dan nodig. We zeggen je vooraf waarom. Is het zo dringend dat dat niet kan, dan zo snel mogelijk erna.

9. Beschikbaarheid, onderhoud en back-ups

We doen ons best om ombra altijd bereikbaar te houden, maar we beloven geen percentage. Onderhoud waarbij ombra even niet werkt, kondigen we vooraf aan. Als het kan, plannen we het buiten de werkuren. Bij een dringend beveiligingsprobleem grijpen we meteen in.

Van de database maken we doorlopend back-ups, met een kopie in een tweede regio. Documenten staan verspreid over meerdere datacenters, met hun eerdere versies. Daarmee zetten we je gegevens terug na een storing of fout. Hoe, en hoe snel we dat willen doen, lees je bij Beveiliging. Spreek wel af hoe je zorg doorgaat als ombra even niet werkt, zoals je dat ook voor een stroomstoring doet.

Hulp nodig? Mail support@ombracare.com. Vertel wat je deed, wat er gebeurde en wanneer. Laat gegevens van cliënten en codes weg: moeten we toch iets in je werkruimte bekijken, dan spreken we dat eerst met je af.

10. Prijzen en betalen

Je betaalt alleen een prijs waarmee je vooraf instemde. Wat ombra kost, zie je voor je een betaald abonnement kiest. Een betaald abonnement begint alleen als je het zelf kiest: gratis gebruik wordt nooit vanzelf betaald.

Prijzen zijn in euro en exclusief btw. Hoe de btw wordt toegepast, zie je op je factuur. Betaal je niet op tijd, dan krijg je eerst een herinnering met een redelijke termijn. Pas daarna mogen we je toegang beperken. Je gegevens meenemen kan dan nog altijd.

We veranderen een prijs alleen met een goede reden, en laten je dat minstens 30 dagen vooraf weten. Je kunt dan kosteloos opzeggen voordat de nieuwe prijs ingaat, en we betalen terug wat je vooruitbetaalde voor de tijd daarna. Spraken we een prijs af voor een vaste periode, dan blijft die tot het einde ervan gelden.

11. Looptijd en opzeggen

De overeenkomst loopt voor onbepaalde tijd. Je zegt op wanneer je wilt, zonder opzegtermijn en zonder boete: door je account te sluiten in ombra, onder Instellingen → Gegevens, of door support@ombracare.com te mailen. Een betaald abonnement loopt tot het einde van de periode die je al betaalde.

Ook wij kunnen opzeggen, of helemaal stoppen met ombra. Dan laten we je dat ruim vooraf weten, met genoeg tijd om je gegevens mee te nemen en over te stappen. We betalen terug wat je vooruitbetaalde voor de tijd daarna.

We mogen de overeenkomst meteen beëindigen als je deze voorwaarden ernstig schendt en daar na een waarschuwing niet mee stopt, of als de wet ons daartoe verplicht. Ook dan krijg je je gegevens mee, zoals in artikel 12.

12. Stoppen en je gegevens meenemen

Je gegevens meenemen kan altijd, ook zonder op te zeggen, en het kost niets.

- **Wat erin zit.** Alles wat jij en je cliënten in ombra zetten: dossiers, sessies, notities met al hun versies, huiswerk, documenten, afspraken, aanmeldingen, groepen, formulieren en hun antwoorden, je instellingen, en het logboek van wie wat opende of wijzigde.
- **Hoe.** Een ZIP met al je gegevens als JSON en al je documenten, met een controlegetal (SHA-256) per document. Losse overzichten download je ook als CSV.
- **Wat er niet in zit.** Technische onderdelen, zoals je inlogsessies, sleutels en de wachtrij van mails, en ons eigen beveiligingslogboek. Een document dat de malwarescan tegenhield, heeft geen inhoud om mee te geven.

Zo stop je:

1. Je downloadt je volledige export. Bij het sluiten vraagt ombra een export die hooguit 24 uur oud is, zodat je niets kwijtraakt.
2. Je sluit je account. Nog 30 dagen kun je inloggen om je export te downloaden of je account te heropenen. Je formulieren en boekingspagina werken dan niet meer.

3. Daarna verwijderen we alles van je werkruimte, ook het logboek. Uit de databaseback-ups verdwijnt het binnen 35 dagen. Eerdere versies van documenten ruimen we op als ze ouder zijn dan 35 dagen; daarna zijn ze nog 35 dagen terug te halen. Er blijft alleen over: dat en wanneer je account gesloten werd, je facturen als je betaalde (7 jaar, voor de boekhouding), en onze beveiligingslogboeken met kenmerken en zonder inhoud (365 dagen). Werkte je samen met collega's, dan zien zij 'Verwijderd account' waar jij iets deed. Op verzoek bevestigen we de verwijdering schriftelijk.

Heb je je gegevens al veilig en wil je dat we alles verwijderen zonder nieuwe export? Dat kan ook, zoals artikel 12 van de verwerkersovereenkomst zegt.

Overstappen naar een andere dienst

- Stap je over naar een andere dienst of naar je eigen systemen? Laat het ons weten via support@ombracare.com. De overstap begint zonder opzegtermijn en duurt hoogstens 30 kalenderdagen.
- Al die tijd blijft ombra gewoon werken en beschermen we je gegevens. We helpen jou en je nieuwe leverancier met de export, leggen uit hoe die is opgebouwd en melden wat de overstap in de weg kan staan. Lukt exporteren niet zelf, dan spreken we een veilige overdracht af.
- Lukt het technisch niet binnen 30 dagen, dan zeggen we je binnen 14 werkdagen waarom, en hoe lang het wel duurt: hoogstens zeven maanden. Jij kunt de overstapperiode één keer verlengen, zo lang als jij nodig vindt.
- Na de overstap bevestigen we dat de overeenkomst stopt. Daarna kun je je gegevens nog minstens 30 kalenderdagen ophalen. Pas dan verwijderen we alles, zoals hierboven.
- Overstappen kost niets.

> Na de verwijdering heeft ombra je dossiers niet meer. De wet vraagt dat je een dossier lang bewaart: in België minstens 30 jaar na het laatste contact (Kwaliteitswet), in Nederland in de regel 20 jaar (WGBO). Bewaar je export dus veilig, of zet je dossiers over naar je nieuwe dossiersysteem.

Stop je met je praktijk, of kun je je werk niet meer doen? Dan gaan je dossiers volgens de wet naar een collega of opvolger. We helpen wie ze overneemt, nadat we hebben nagegaan dat die daartoe bevoegd is.

13. Aansprakelijkheid

Gaat er door onze fout iets mis, dan vergoeden we de rechtstreekse schade die je daardoor lijdt, zoals de kosten om verloren gegevens te herstellen. Per jaar is dat hoogstens wat je ons betaalde in de twaalf maanden voordat de schade ontstond. Voor indirecte schade, zoals gederfde inkomsten, zijn we niet aansprakelijk.

Die grenzen gelden niet bij opzet of grove schuld, en niet waar de wet ze niet toestaat. Ze doen ook niets af aan onze plicht om je gegevens te bewaren, te beveiligen en terug te geven, of aan de rechten van je cliënten onder de AVG.

14. Vertrouwelijkheid

We gaan vertrouwelijk om met alles wat we over jou en je praktijk te weten komen. Iedereen die voor ombra werkt en bij gegevens kan, heeft een schriftelijke geheimhoudingsplicht.

We respecteren je beroepsgeheim. We kijken niet in je dossiers, tenzij jij ons daarom vraagt, het nodig is voor een storing of een beveiligingsincident, of de wet het eist. Wie wanneer bij gegevens kan, staat in de verwerkersovereenkomst.

Ook jij houdt vertrouwelijk wat je van ons krijgt en niet openbaar is, zoals informatie over onze beveiliging.

15. Overmacht

Kunnen we ombra tijdelijk niet leveren door iets buiten onze macht, zoals een natuurramp of een grote storing bij een leverancier die we niet konden voorkomen, dan zijn we daarvoor niet aansprakelijk. Overmacht ontslaat ons nooit van de plicht om je gegevens te beschermen en terug te geven. Duurt het zo lang dat je er redelijkerwijs niet op kunt wachten, dan mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen.

16. Wijzigingen

ombra wordt beter, en soms verandert er iets. Schrappen we een functie waar je op rekent, dan laten we je dat vooraf weten.

Deze voorwaarden of de verwerkersovereenkomst veranderen we alleen met een goede reden, zoals een nieuwe wet, de beveiliging, een nieuwe functie of een nieuwe dienstverlener. We mailen je minstens 30 dagen voordat de wijziging ingaat, en vragen je in de app om haar te aanvaarden. Ben je het er niet mee eens, dan zeg je kosteloos op voordat ze ingaat: we zetten je export voor je klaar en betalen terug wat je vooruitbetaalde voor de tijd daarna. Een betere formulering die niets aan je rechten verandert, voeren we zonder die termijn door.

Een wijziging geldt nooit met terugwerkende kracht. Eerdere versies sturen we je op verzoek. Wat er veranderde, lees je bij Versies.

17. Klachten, recht en rechter

Ben je ergens niet tevreden over, mail dan support@ombracare.com. We antwoorden zo snel als we kunnen en zoeken samen een oplossing.

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Dwingende regels die jou als onderneming in België beschermen, blijven gelden, net als de regels voor je zorg in het land waar je werkt. Komen we er samen niet uit, dan beslist de bevoegde rechter in Nederland. Begin jij de zaak, dan mag je ook naar de bevoegde rechter van de plaats waar je praktijk gevestigd is.

Onze registraties, zoals het logboek, gelden als bewijs. Je mag altijd het tegendeel bewijzen. Je behoudt altijd het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthouder.

18. Slotbepalingen

- Is een bepaling ongeldig, dan blijft de rest gelden. We vervangen ze door een geldige bepaling die er zo dicht mogelijk bij komt.
- Spreken documenten elkaar tegen, dan gaat voor persoonsgegevens de verwerkersovereenkomst voor, en daarna deze voorwaarden. Een afwijking die we samen schriftelijk afspraken, gaat voor op beide.

- Dragen we ombra over aan een andere onderneming, dan laten we je dat minstens 30 dagen vooraf weten en mag je kosteloos opzeggen, met terugbetaling van wat je vooruitbetaalde. Je gegevens gaan alleen mee onder dezelfde afspraken.
- Berichten over deze overeenkomst sturen we naar het e-mailadres van je account.
- Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Er bestaat ook een Engelse vertaling; verschillen de twee, dan gaat de Nederlandse tekst voor.

19. Deze website

Op ombracare.com ontdek je hoe ombra werkt. De voorbeelden bevatten fictieve cliënten, afspraken en dossiers, en ze zijn geen zorgadvies. Zet geen echte cliëntgegevens in een voorbeeld.

De formulieren voor updates en ideeën verplichten je tot niets: je koopt niets en sluit geen abonnement af. Teksten, beelden en Folio op deze website zijn van ombra. Wil je iets overnemen, vraag het ons.