

AI-transparantieverklaring – AI-intake-assistent

Defence Advocaten

I. Inleiding en reikwijdte

1. Defence Advocaten zet kunstmatige intelligentie (AI) in bij de telefonische intake van nieuwe zaken. Deze verklaring heeft betrekking op die toepassing – de AI-intake-assistent – en, kort, op de hierna in hoofdstuk IV beschreven toepassing in ons klantenportaal; andere AI gebruikt Defence Advocaten niet. Op deze pagina leggen wij uit hoe deze assistent werkt en welke waarborgen daarbij gelden. Wij baseren ons daarbij op de ‘Aanbevelingen AI in de advocatuur’ van de Nederlandse Orde van Advocaten (2025), de ‘CCBE guide on the use of generative AI by lawyers’ van de Raad van Europese Balies (2 oktober 2025) en de eisen die de Europese AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689) en de AVG aan het gebruik van AI stellen.
2. Beide richtsnoeren benadrukken dat AI voor de advocaat een hulpmiddel is en geen vervanging: de advocaat blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het advies en de bescherming van cliëntbelangen. Dit uitgangspunt is bij Defence Advocaten leidend in de inrichting en het gebruik van onze AI-toepassingen.

II. Classificatie onder de AI-verordening

3. De AI-intakeassistent van Defence Advocaten is geen AI-systeem met een hoog risico als bedoeld in bijlage III bij de AI-verordening: de assistent maakt geen risicobeoordeling van personen en neemt geen beslissingen, maar verzamelt uitsluitend informatie ter voorbereiding van de beoordeling door een advocaat. Op de assistent zijn de transparantieplichtingen van de AI-verordening van toepassing. Daaraan wordt voldaan doordat de assistent bij aanvang van ieder gesprek kenbaar maakt dat de beller met een digitale assistent spreekt, en doordat deze pagina en ons privacy statement in de vereiste informatie voorzien.

III. Hoe de assistent werkt

4. Defence Advocaten maakt gebruik van een spraakgestuurde AI-intakeassistent om eerste telefonische contacten met (potentiële) cliënten te woord te staan. Een taalmodel voert daarbij het gesprek: het formuleert op basis van het gespreksverloop en onze instructies de vragen en reacties van de assistent. Het gesprek wordt opgenomen en omgezet in een transcript, waarna met behulp van het taalmodel een samenvatting van de hulpvraag wordt gegenereerd ten behoeve van de behandelend advocaat.



DEFENCE ADVOCATEN

5. Concreet is de assistent opgebouwd uit vier bouwstenen. Het gespreksplatform van Vapi, dat Defence Advocaten rechtstreeks heeft gecontracteerd, verzorgt de telefonieverbinding en de samenhang van het gesprek. Vapi schakelt daarbij twee subverwerkers in: het spraakherkenningsmodel van Deepgram (Nova), dat de gesproken woorden van de beller omzet in tekst, en het taalmodel uit de GPT-reeks van OpenAI, dat op basis van die tekst, het gespreksverloop en de vaste, door ons kantoor opgestelde instructies de vragen en reacties van de assistent formuleert en na afloop de samenvatting genereert. Het spraaksynthesemodel van ElevenLabs, eveneens rechtstreeks door Defence Advocaten gecontracteerd, zet die reacties om in de stem die de beller hoort. Een taalmodel genereert tekst op basis van patronen in taal; het redeneert niet zoals een mens en kan fouten maken. Daarom werkt de assistent binnen strikte instructies, verzamelt hij uitsluitend informatie en wordt al zijn output door een advocaat gecontroleerd voordat daarop wordt voortgebouwd.
6. AI wordt bij Defence Advocaten uitsluitend ingezet als ondersteuning bij de intake en voor de in hoofdstuk IV beschreven statusupdates in het klantenportaal. AI wordt niet gebruikt om juridisch advies te formuleren, processtukken op te stellen of zelfstandig beslissingen te nemen over de behandeling van een zaak. Uitbreiding van AI-toepassingen naar andere onderdelen van onze dienstverlening vindt niet plaats dan na voorafgaande beoordeling en herziening van deze verklaring en ons privacy statement.

IV. AI in het klantenportaal

7. Naast de intake-assistent gebruikt Defence Advocaten in haar beveiligde klantenportaal een taalmodel van Anthropic (Claude) om bij binnenkomst van een intake een statusupdate en een omschrijving van de hulpvraag te genereren. Deze toepassing heeft geen toegang tot persoonsgegevens: zij verwerkt uitsluitend de omschrijving van de hulpvraag zoals door de cliënt opgegeven, zonder naam-, contact- of andere identificerende gegevens. De toegang tot het klantenportaal is beveiligd met twee-factor-authenticatie. De overige hoofdstukken van deze verklaring zien op de intake-assistent.

V. Deskundigheid

8. De Aanbevelingen van de Orde van Advocaten stellen voorop dat eerst kennis vereist is, alvorens AI verantwoord kan worden toegepast. Onze advocaten worden geacht op de hoogte te zijn van de werking, mogelijkheden en beperkingen van de intake-assistent, waaronder het risico van onjuiste of onvolledige output. Dit borgen wij langs drie wegen: iedere advocaat en medewerker die met de intakes werkt, ontvangt een interne instructie over de werking, de inrichting en de beperkingen van de assistent; wij houden de ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie bij en volgen daarbij in het bijzonder de aanbevelingen van de Nederlandse Orde van Advocaten over de toepassing van AI in de advocatuur; en het gebruik van en de ervaringen met de assistent worden periodiek in het kantooroverleg besproken.
9. De door de AI-intakeassistent gegenereerde samenvatting is een hulpmiddel ter voorbereiding van het eerste contact en wordt niet ongezien overgenomen: iedere hulpvraag wordt na



DEFENCE ADVOCATEN

ontvangst beoordeeld door een advocaat, die de samenvatting toetst aan het onderliggende transcript alvorens de zaak in behandeling te nemen. Deze verificatie sluit aan bij de aanbeveling van de Orde om AI-output altijd handmatig te controleren voordat daarop wordt voortgebouwd.

VI. Vertrouwelijkheid

10. Defence Advocaten heeft verwerkersovereenkomsten gesloten met de twee rechtstreeks gecontracteerde leveranciers: het gespreksplatform (Vapi) en de spraaksynthesedienst (ElevenLabs). De door het gespreksplatform ingeschakelde subverwerkers (Deepgram en OpenAI) zijn op grond van artikel 28 lid 4 AVG via die verwerkersovereenkomst aan dezelfde verplichtingen gebonden; Defence Advocaten controleert daartoe de verwerkersovereenkomst en de subverwerkersvoorwaarden van het gespreksplatform. De doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte is afgedekt met certificering onder het EU-VS Data Privacy Framework en/of de EU Standaardcontractbepalingen, aangevuld met versleuteling van gegevens tijdens verzending en opslag en een toegangsbeperking tot geautoriseerd personeel. Dit is nader uiteengezet in ons privacy statement.
11. De samenvatting die ten behoeve van de behandelend advocaat wordt gegenereerd, is beperkt tot de hulpvraag van de cliënt; het onderliggende taalmodel wordt niet met deze gegevens getraind. Hiermee volgen wij de aanbeveling van de Orde om alleen strikt noodzakelijke informatie met een AI-leverancier te delen en om vooraf te documenteren welke gegevensstromen daarbij ontstaan.
12. Bellers worden geïnformeerd vóórdat de verwerking begint. De assistent maakt bij aanvang van het gesprek – vóórdat inhoudelijke gegevens worden uitgevraagd – kenbaar dat de beller met een digitale assistent spreekt en dat het gesprek wordt opgenomen en met behulp van AI wordt verwerkt, en vraagt daarvoor uitdrukkelijk toestemming. Wie die toestemming niet geeft, kan het kantoor per e-mail bereiken; een medewerker neemt dan contact op. Dit wordt ook op de website, bij het telefoonnummer, vermeld. Voor zover een cliënt nadien bezwaar heeft tegen het gebruik van AI in zijn of haar dossier, kan dit worden kenbaar gemaakt aan de behandelend advocaat.

VII. Onafhankelijkheid

13. De behandelend advocaat blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling van de zaak en het aan de cliënt te geven advies. De AI-intakeassistent en de samenvattingsfunctie hebben uitsluitend een ondersteunende, voorbereidende rol en sturen op geen enkele wijze de inhoudelijke behandeling van een zaak.
14. Onze advocaten zijn zich bewust van het risico dat AI-systemen geneigd kunnen zijn een gestelde vraag of aanname te bevestigen in plaats van kritisch te toetsen, en houden hier bij de beoordeling van AI-output rekening mee.



DEFENCE ADVOCATEN

VIII. Integriteit

15. AI-gegenereerde samenvattingen worden nooit ongecontroleerd overgenomen in het dossier of in de communicatie met de cliënt. Het gebruik van AI bij de intake is een vast, kantoorbreed onderdeel van onze werkwijze en wordt op dezelfde wijze toegepast voor iedere cliënt die van deze intakelijn gebruikmaakt.
16. Defence Advocaten is intern transparant over het gebruik van AI-hulpmiddelen en de wijze waarop deze zijn ingericht, zodat iedere advocaat binnen het kantoor bekend is met de werking en de beperkingen ervan.

IX. Partijdigheid

17. De inzet van AI bij de intake heeft geen invloed op de wijze waarop Defence Advocaten de belangen van haar cliënten behartigt. AI speelt geen rol bij de inhoudelijke standpuntbepaling in een zaak; die blijft volledig aan de advocaat voorbehouden.

X. Kwaliteit, bias en foutafhandeling

18. Vooringenomenheid (bias) wordt in de eerste plaats door de inrichting van de assistent voorkomen: de assistent werkt voor iedere beller met hetzelfde script en dezelfde instructies, maakt geen profielen, geeft geen oordeel over de zaak en verbindt geen gevolgen aan de verzamelde informatie. Daarnaast beoordeelt Defence Advocaten periodiek steekproefsgewijs transcripten en samenvattingen op juiste, volledige en onpartijdige weergave, waarbij in het bijzonder wordt gelet op mogelijke vooringenomenheid in verband met geslacht, afkomst of maatschappelijke positie van de beller. Ten slotte wordt iedere intake door een advocaat beoordeeld voordat daarop wordt voortgebouwd, zodat een eventuele vertekening in de samenvatting niet doorwerkt in de behandeling.
19. Constoteert een advocaat een fout in de output van de assistent, dan wordt deze gedocumenteerd, waar nodig hersteld en aan de leverancier gemeld. Ernstige of terugkerende fouten geven aanleiding tot aanpassing van de inrichting van de assistent.
20. Voor de intakeassistent is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) als bedoeld in artikel 35 AVG uitgevoerd. Nadere informatie daarover is op verzoek beschikbaar.

XI. Leveranciers

21. Defence Advocaten selecteert de bij de intakeassistent betrokken leveranciers op basis van technische betrouwbaarheid, naleving van de AVG en de AI-verordening, transparantie over de werking en beperkingen van hun diensten en de continuïteit van hun dienstverlening. De naleving van de verwerkersovereenkomsten en de subverwerkersvoorwaarden van het gespreksplatform wordt periodiek gecontroleerd en de contracten voorzien in de mogelijkheid om bij tekortkomingen van leverancier te wisselen.



DEFENCE ADVOCATEN

XII. Veelgestelde vragen (AVG)

22. Hieronder beantwoorden wij de meest gestelde vragen over de verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van onze AI-hulpmiddelen.
23. **Wordt mijn telefoongesprek met de intakeassistent opgenomen?** Ja. Het gesprek wordt opgenomen en automatisch omgezet in een transcript, zodat de behandelend advocaat zich kan voorbereiden op het eerste contact. De assistent legt dit bij aanvang van het gesprek uit en vraagt u daarvoor eerst uitdrukkelijk toestemming; zonder uw toestemming wordt het gesprek niet inhoudelijk voortgezet en kunt u ons per e-mail bereiken.
24. **Gebruikt Defence Advocaten mijn gegevens om AI-modellen te trainen?** Nee. De hulpvraag wordt uitsluitend gebruikt om een samenvatting voor de behandelend advocaat te genereren; het onderliggende taalmodel wordt niet met deze gegevens getraind.
25. **In welk land worden mijn gegevens verwerkt?** De opname en het transcript worden verwerkt door onze leverancier in de Verenigde Staten; de samenvatting wordt gegenereerd door een leverancier met verwerking in Ierland en de Verenigde Staten. Deze doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte is afgedekt met certificering onder het EU-VS Data Privacy Framework en/of de EU Standaardcontractbepalingen, met aanvullende waarborgen zoals versleuteling en toegangsbeperking.
26. **Hoe lang worden de opname en het transcript bewaard?** Het gespreksplatform bewaart de opname, het transcript en de gesprekslogs veertien dagen en verwijdt deze daarna automatisch; de spraakherkenningsdienst bewaart de audio niet na de omzetting in tekst; de leverancier van het taalmodel en de spraaksynthesedienst bewaren gegevens maximaal dertig dagen. Deze termijnen zijn contractueel met de leveranciers vastgelegd. Daarna beschikt uitsluitend Defence Advocaten nog over het gespreksverslag; een intake die niet tot een zaak leidt, wordt uiterlijk vier weken na het gesprek verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet.
27. **Is er een verwerkersovereenkomst met de betrokken AI-leveranciers?** Ja. Defence Advocaten heeft verwerkersovereenkomsten gesloten met de twee rechtstreeks gecontracteerde leveranciers: het gespreksplatform en de spraaksynthesedienst. De spraakherkenningsdienst en het taalmodel worden door het gespreksplatform als subverwerkers ingeschakeld en zijn op grond van artikel 28 lid 4 AVG via die verwerkersovereenkomst aan dezelfde verplichtingen gebonden.
28. **Wordt informatie over mijn strafzaak op dezelfde manier beschermd als andere persoonsgegevens?** Ja. Gegevens over strafbare feiten en strafrechtelijke procedures (artikel 10 AVG) vallen onder dezelfde technische en organisatorische maatregelen als de overige persoonsgegevens die bij de intake worden verwerkt, waaronder versleuteling en toegangsbeperking tot geautoriseerd personeel.
29. **Wordt mijn gesprek ook verwerkt door een taalmodel dat buiten de overeenkomst met onze leverancier valt?** Nee. Het taalmodel wordt als subverwerker van ons gespreksplatform ingezet



DEFENCE ADVOCATEN

en valt daarmee binnen de contractuele keten van de verwerkersovereenkomst; er wordt geen niet-gecontracteerde partij ingeschakeld.

30. **Vervangt de AI-assistent het persoonlijke contact met een advocaat?** Nee. Iedere hulpvraag wordt na ontvangst beoordeeld door een advocaat, die de samenvatting toetst aan het transcript voordat de zaak in behandeling wordt genomen. U heeft steeds recht op menselijke beoordeling van uw zaak.
31. **Kan ik bezwaar maken tegen het gebruik van AI in mijn dossier?** Ja. U kunt dit kenbaar maken aan de behandelend advocaat. Wilt u het intakegesprek liever niet met de digitale assistent voeren, dan kunt u ons per e-mail bereiken; een medewerker neemt dan contact met u op.
32. **Wat gebeurt er als de AI een fout maakt in de samenvatting?** De samenvatting is een hulpmiddel en wordt vóór gebruik altijd door de advocaat getoetst aan het onderliggende transcript, zodat een onjuistheid in de samenvatting niet doorwerkt in de behandeling van de zaak. Geconstateerde fouten worden bovendien gedocumenteerd en aan de leverancier gemeld.

XIII. Meer informatie

33. Meer informatie over de wijze waarop Defence Advocaten persoonsgegevens verwerkt bij het gebruik van de intake-assistent, waaronder de betrokken leveranciers en de getroffen waarborgen, is te vinden in ons privacy statement. Voor deze verwerking is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uitgevoerd en voor de doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte een Data Transfer Impact Assessment (DTIA); beide zijn op verzoek beschikbaar.
34. De achterliggende richtsnoeren zijn te raadplegen via de Nederlandse Orde van Advocaten ('Aanbevelingen AI in de advocatuur', advocatenorde.nl) en de Raad van Europese Balies ('CCBE guide on the use of generative AI by lawyers', 2 oktober 2025, ccbe.eu).

Deze pagina is laatstelijk bijgewerkt op 5 september 2026.