EMBERIX

JURIDISCH

Privacyverklaring

Versie 1.6 · 23 november 2026

DE KERN IN VIJF REGELS

- Op onze website staan geen trackingcookies en geen advertentiecode. We meten je niet.
- Vul je het formulier in, dan vragen we naam, bedrijf en telefoonnummer. Niets meer.
- Bellen we jou en wil je dat niet, dan zeg je dat één keer en bellen we niet opnieuw.
- Gegevens uit de systemen van een klant blijven van die klant. Wij werken daar alleen in opdracht.
- Wij gebruiken gegevens van klanten niet om AI-modellen te trainen.

Deze samenvatting is er om snel te begrijpen waar het over gaat. De volledige uitleg staat hieronder.

Inhoud van dit document

01 Wie wij zijn
02 Soms zijn wij verantwoordelijk, soms alleen verwerker
03 Als je het formulier op de site invult
04 Als wij jou bellen
05 Mail, WhatsApp en telefoon
06 De doorlichting en het bouwen
07 Klanten en administratie
08 Webinars en advertenties
09 De website zelf
10 Hoe lang we bewaren
11 Met wie we gegevens delen
12 AI en jullie gegevens
13 Hoe we gegevens beveiligen
14 Voor mensen die bij onze klanten werken
15 Je rechten
16 Wijzigingen en contact

Wij komen bij bedrijven binnen en kijken mee hoe het werk loopt. Daarbij zien we gegevens van mensen: medewerkers, klanten, leveranciers. Hier staat wat wij met gegevens doen, waarom, hoe lang we ze houden en wat je van ons kunt vragen.

01 Wie wij zijn

Emberix is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87045737, gevestigd aan Burgemeester van de Wielstraat 13, 5251 DB Vlijmen.

Wij brengen voor installatie-, service- en onderhoudsbedrijven het hele bedrijf in kaart en bouwen één systeem dat werk overneemt, van aanvraag tot factuur. Voor vragen over privacy mail je info@emberix.nl of bel je 06 52390785.

Wij hebben geen functionaris voor gegevensbescherming. Dat hoeft ook niet voor een bedrijf van onze omvang. Je vragen komen bij ons zelf terecht.

02 Soms zijn wij verantwoordelijk, soms alleen verwerker

Dat onderscheid bepaalt bij wie je moet zijn met een vraag, dus we zetten het vooraan.

Wij zijn verantwoordelijk

Voor onze eigen relaties: bezoekers van de site, mensen die wij bellen of mailen, contactpersonen bij klanten en leveranciers, en onze administratie. Deze verklaring gaat daarover.

Wij zijn verwerker

Voor alles wat wij bij en voor een klant doen: de doorlichting, het bouwen, het onderhoud. De gegevens in die systemen gaan over de medewerkers, klanten en leveranciers van die klant. Die klant bepaalt wat ermee gebeurt, wij voeren uit. Daarvoor sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Gaat je vraag over gegevens die bij zo'n bedrijf horen, stel die dan aan dat bedrijf. Wij verwijzen je er desgevraagd naartoe.

03 Als je het formulier op de site invult

Het formulier vraagt om naam, bedrijf en mobiel nummer. Bedrijf mag je leeg laten. Meer vragen we niet, omdat we de rest liever aan de telefoon horen.

We gebruiken die gegevens om je terug te bellen en om te kunnen zien met wie we al hebben gesproken. De grondslag is de voorbereiding van een overeenkomst, en ons gerechtvaardigd belang om op een aanvraag te mogen reageren.

Komt er geen samenwerking uit, dan verwijderen we je gegevens binnen twaalf maanden. Je kunt ook direct vragen of we ze weghalen; dan doen we dat.

04 Als wij jou bellen

Wij bellen bedrijven die in onze doelgroep passen: installatie, service en onderhoud met monteurs op locatie. De nummers komen uit openbare bronnen zoals jullie eigen website en het Handelsregister, uit ons netwerk, of uit een lijst met zakelijke nummers die wij hebben ingekocht.

We leggen dan vast: naam, functie, bedrijf, zakelijk telefoonnummer en e-mailadres, en een korte notitie van het gesprek — bijvoorbeeld hoeveel monteurs er zijn, welke systemen er staan en of terugbellen zin heeft. De grondslag is ons gerechtvaardigd belang om nieuwe klanten te zoeken.

Niet gebeld worden

Zeg je dat je geen contact wilt, dan stopt het daar. We houden dan alleen je naam, bedrijf en nummer op een korte lijst van "niet meer bellen", juist om je niet opnieuw te bellen. Die lijst gebruiken we voor niets anders. Eén mail naar info@emberix.nl is ook genoeg.

05 Mail, WhatsApp en telefoon

Wij mailen, bellen en appen met contactpersonen. Wat je ons stuurt, bewaren we in onze mailbox en in onze telefoon, zolang dat nodig is voor het contact en de dossiervorming.

Stuur ons geen bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over gezondheid of een ziekmelding van een medewerker, via WhatsApp of e-mail. Dat is niet het juiste kanaal en wij hebben die gegevens niet nodig.

Losse vragen en berichten die niet tot een opdracht leiden, verwijderen we binnen twaalf maanden.

06 De doorlichting en het bouwen

Bij een doorlichting komen we één of twee dagen bij een bedrijf op kantoor, net wat er nodig is: eerst met de eigenaar, daarna met de mensen per afdeling. Daarna werken we alles uit, bespreken we halverwege samen waar we staan, en sluiten we af met een eindpresentatie. We spreken met mensen en kijken mee op het scherm. Daarbij zien we onvermijdelijk gegevens van personen: namen in een planning, een klant in een mailbox, een foto in een appgroep, een naam op een werkbon.

Van de gesprekken maken wij een geluidsopname, maar alleen als degene met wie wij spreken daar ja op zegt. Wij vragen dat aan het begin van het gesprek en zeggen waarvoor de opname is. Zegt iemand nee, dan nemen wij niet op en schrijven wij mee; dat maakt voor het gesprek niets uit.

Wij nemen op omdat wij niet kunnen praten en meeschrijven tegelijk: de opname is er om naderhand uit te werken wat er is gezegd. Wij laten hem aan niemand in het bedrijf horen, ook niet aan de leiding, en wij gebruiken hem nooit om iemand te beoordelen. De opname laten wij uittypen door een dienst die daarvoor is gemaakt, en het uitwerken doen wij daarna met behulp van een taalmodel; welke leveranciers dat zijn en wat zij niet mogen, staat in sectie 11 en 12. Zodra wij de stukken van de doorlichting overhandigen, verwijderen wij de opnames en de uitwerking daarvan; wat overblijft, zijn die stukken zelf. Trekt iemand de toestemming eerder in, dan verwijderen wij die opname op dat moment.

In de stukken die wij opleveren, staan rollen en stappen, geen persoonlijke beoordelingen. Waar een naam niet nodig is, zetten we hem er niet in.

Hierbij zijn wij verwerker voor dat bedrijf, zoals in sectie 2. Wat we mogen, hoe lang we het mogen houden en wanneer we het verwijderen, staat in de verwerkersovereenkomst met dat bedrijf. Bij het einde van een samenwerking leveren wij een volledige export en verwijderen wij de gegevens uit onze omgeving, behalve wat wij wettelijk moeten bewaren.

07 Klanten en administratie

Van klanten bewaren we de contactpersonen, de overeenkomst, de correspondentie, de offertes en de facturen. Dat doen we om de opdracht uit te voeren (uitvoering van de overeenkomst) en omdat de Belastingdienst ons verplicht de administratie zeven jaar te bewaren (wettelijke verplichting).

08 Webinars en advertenties

Organiseren wij een webinar, dan vragen we bij de aanmelding je naam, bedrijf, e-mailadres en telefoonnummer. We gebruiken die om je toegang te geven, je een herinnering te sturen en daarna te vragen of een gesprek zin heeft. Dat laatste doen we op grond van ons gerechtvaardigd belang; je kunt daar bezwaar tegen maken en dan laten we het.

Adverteren wij om mensen naar een webinar te krijgen, dan gebeurt dat op de platformen van derden. Die platformen verwerken zelf gegevens van hun gebruikers volgens hun eigen voorwaarden. Wij uploaden daarvoor geen klantenlijsten of telefoonnummers.

Wordt een webinar opgenomen en komt daar een klant in beeld of aan het woord, dan gebeurt dat alleen met zijn schriftelijke instemming, en die kan worden ingetrokken voor toekomstig gebruik.

09 De website zelf

Geen cookies die jou volgen. Wij plaatsen geen trackingcookies, geen advertentiecode en geen bezoekersstatistieken. Er is daarom ook geen cookiebanner: we hebben je toestemming voor niets nodig.

Wat wel gebeurt: onze hostingpartij houdt technische logbestanden bij met onder meer IP-adressen, om de site te laten werken en misbruik tegen te gaan. Dat is een gerechtvaardigd belang. Die logs worden kort bewaard, volgens de termijn van die partij.

De lettertypen van deze site worden geladen van de servers van Google (Google Fonts). Daardoor krijgt Google het IP-adres van je browser te zien. Wil je dat niet, gebruik dan een browser die dat blokkeert; de site blijft dan gewoon leesbaar.

Het formulier stuurt je gegevens naar ons en naar niemand anders. De mail die daarvoor nodig is, loopt via een verzenddienst; die bezorgt hem en doet er zelf niets mee.

10 Hoe lang we bewaren

WAT	WAAROM ZO LANG	TERMIJN
Formulier zonder vervolg	Om te weten met wie we spraken	12 maanden
Belnotities	Om niet dubbel te bellen en het gesprek weer op te pakken	12 maanden
Niet-bellen-lijst	Om je verzoek te kunnen nakomen	Totdat je het intrekt
Offertes zonder opdracht	Navraag en vergelijking	2 jaar
Overeenkomsten	Bewijs en garantie	7 jaar na einde
Facturen en administratie	Fiscale bewaarplicht	7 jaar
Gegevens in klantsystemen	Afspraak met die klant	Zie verwerkersovereenkomst
Opnamen van gesprekken	Om uit te werken wat er is gezegd	Tot de stukken zijn overhandigd
Webinaraanmeldingen	Opvolging	12 maanden

Loopt een termijn af, dan verwijderen we de gegevens of maken we ze anoniem.

11 Met wie we gegevens delen

Wij verkopen niets en geven niets weg. Wel gebruiken wij leveranciers om ons werk te kunnen doen. Dit zijn de soorten partijen die wij inschakelen:

- Hosting van de website, het domein en de mailboxen.
- E-mail, agenda en documenten.
- WhatsApp en berichten met klanten.
- Telefonie: bellen en gebeld worden, met de gegevens van het gesprek (wie, wanneer en hoe lang).
- Stem en spraak voor telefoonassistenten en ingesproken werkbonnen.
- Een beslismodel dat binnenkomende berichten sorteert.
- Logboek en foutmeldingen van de systemen die wij bouwen.
- AI-modellen voor de systemen die wij bouwen, en voor het uitwerken van de gesprekken uit een doorlichting.
- Opnemen en uittypen van de gesprekken uit een doorlichting.
- Het bord waarop wij de stroomschema's van de processen uit een doorlichting tekenen.
- Hosting en uitvoering van de systemen die wij bouwen.
- Verzending van e-mail uit formulieren en systemen.

- Boekhouding en facturatie.
- Overzicht van klanten en gesprekken.
- Onze accountant en, als het nodig is, een jurist of een incassopartij.

Met deze partijen maken wij de schriftelijke afspraken over gegevensbescherming die de wet voorschrijft. Wil je weten om welke partijen het precies gaat, vraag het dan op via info@emberix.nl. Je krijgt dan de lijst met namen, waar de gegevens staan en op welke grondslag ze eventueel de EU verlaten. Klanten van ons krijgen die lijst bij de opdracht.

Verder geven wij gegevens alleen aan derden wanneer de wet ons daartoe verplicht.

Buiten de Europese Unie

Wij kiezen waar mogelijk voor opslag binnen de EU. Dat lukt niet overal: een deel van deze leveranciers is Amerikaans of hoort bij een Amerikaanse groep. Die doorgifte baseren wij op de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, of op het adequaatheidsbesluit van de Commissie voor de Verenigde Staten (het EU-US Data Privacy Framework).

Welke partij waarvoor wordt gebruikt, waar de gegevens staan en op welke grondslag ze de EU verlaten, staat op de lijst die je kunt opvragen.

12 AI en jullie gegevens

De systemen die wij bouwen, gebruiken AI-modellen van leveranciers, en wij gebruiken er zelf een om de gesprekken uit een doorlichting uit te werken. Daarover vier harde afspraken:

- Gegevens van klanten worden niet gebruikt om modellen te trainen. Wij kiezen alleen diensten waarvan de zakelijke voorwaarden dat uitsluiten, of waarbij wij het gebruik voor training hebben uitgezet.
- Per stap leggen wij vast wat automatisch mag en wat altijd langs een mens gaat. Die grens staat in de documentatie bij de oplevering.
- Wij bouwen geen geautomatiseerde besluiten over personen zoals bedoeld in artikel 22 AVG. Het systeem bereidt werk voor en doet een voorstel; een mens beslist.
- Wat het systeem vastlegt, is bedoeld om het werk te laten lopen, niet om medewerkers te beoordelen. Wij bouwen geen rapportages over het presteren van individuele mensen.

13 Hoe we gegevens beveiligen

- Toegang alleen voor wie het nodig heeft, met tweestapsverificatie waar dat kan.
- Versleuteling onderweg en op de apparaten waarmee wij werken.
- Wachtwoorden in een wachtwoordmanager, nooit in een mail of een appje.
- Toegang tot systemen van een klant op naam, en intrekken zodra het werk klaar is.
- Zo weinig gegevens als het werk toelaat: wat we niet nodig hebben, halen we niet op.

Is er toch een datalek met risico voor de mensen die het betreft, dan melden wij dat binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens en, wanneer de wet dat vraagt, bij de betrokkenen. Gaat het om gegevens van een klant, dan melden wij het onverwijld bij die klant, want die doet de melding zelf.

14 Voor mensen die bij onze klanten werken

Werk je bij een bedrijf waar wij binnenkomen, dan is dit wat je van ons kunt verwachten.

We kijken naar het werk, niet naar mensen. Het gaat erom welk werk met de hand gaat, niet hoe snel jij bent.

Wat je ons vertelt over hoe het werk echt loopt, komt niet als uitspraak van jou terug bij de directie. We hebben de werkwijze nodig, niet de bron.

Nemen wij een gesprek op, dan vragen wij dat eerst aan jou. Je mag nee zeggen; dan schrijven we mee. Niemand in het bedrijf hoort de opname, en hij gaat weg zodra wij de stukken overhandigen.

Wij leveren geen middelen om individuele prestaties te volgen of te beoordelen.

Je werkgever bepaalt wat er met de gegevens in die systemen gebeurt en moet jou daarover informeren. Vragen over inzage of verwijdering stel je daarom aan je werkgever. Wij helpen die vraag te beantwoorden.

15 Je rechten

Voor de gegevens waarvoor wij verantwoordelijk zijn, kun je ons vragen om:

Inzage	een overzicht van wat wij van je hebben.
Correctie	iets wat niet klopt laten aanpassen.
Verwijdering	weghalen wat wij niet hoeven te bewaren.
Beperking	het gebruik tijdelijk stilzetten, bijvoorbeeld zolang er discussie is.
Bezwaar	tegen gebruik op grond van gerechtvaardigd belang, zoals ons bellen of mailen.
Overdracht	je gegevens in een gangbaar bestandsformaat ontvangen.
Toestemming intrekken	wanneer we iets op jouw toestemming doen, bijvoorbeeld een opname.

Mail je verzoek naar info@emberix.nl. Je hoort binnen een maand van ons; is het ingewikkeld, dan zeggen we binnen die maand hoeveel langer we nodig hebben. Om te voorkomen dat we gegevens aan de verkeerde persoon geven, kunnen wij een extra vraag stellen om vast te stellen dat jij het bent.

Ben je niet tevreden over hoe wij het oppakken, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl). We horen het liever eerst zelf, dan kunnen we het oplossen.

16 Wijzigingen en contact

Gaan wij iets anders doen met gegevens	een nieuw systeem, een nieuwe leverancier, webinars die echt van start gaan — dan passen wij deze verklaring aan. Boven de pagina staat de versie en de datum. De laatste versie staat altijd op emberix.nl.

Vragen, een verzoek of een klacht: info@emberix.nl of 06 52390785. Wat wij afspreken over opdrachten staat in de algemene voorwaarden.