PRIVACYVERKLARING E-LIA

9 november 2026

E-lia hecht grote waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Deze verklaring geldt voor twee situaties: het bezoek aan onze website (www.e-lia.be) en het gebruik van het E-lia-platform (de “Webapplicatie”). E-lia B.V. is statutair gevestigd aan de Tommaso Albinonistraat 7, 1083 HM Amsterdam (Nederland), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84016833, met adres in België aan de Regentlaan 54, 1000 Brussel (“E-lia”).

1. De rol van E-lia

Onze rol onder de AVG verschilt per situatie:

- Bezoek je onze **website**, dan bepaalt E-lia zelf waarom en hoe wij gegevens verwerken. Voor die verwerkingen is E-lia de **verwerkingsverantwoordelijke** (zie deel 2).
- Gebruik je het **E-lia-platform** als eindgebruiker, bezoeker of beheerder, dan gebeurt dat onder beheer van de organisatie die E-lia afneemt (de “Klant”). Die Klant bepaalt welke personen worden toegevoegd en met welk doel, en is daarmee de verwerkingsverantwoordelijke. E-lia verwerkt die gegevens uitsluitend **als verwerker**, namens en volgens de instructies van de Klant (zie deel 3).

2. Bezoek aan onze website

Voor de verwerkingen in dit deel is E-lia de verwerkingsverantwoordelijke.

2.1 Contact-, demo- en downloadaanvragen

Als je een formulier op onze website invult, bijvoorbeeld om contact op te nemen, een demo aan te vragen of een toolbox of formulier te downloaden, verwerken wij je naam, organisatie, e-mailadres, telefoonnummer en je bericht. Daarnaast leggen wij vast op welke pagina je het formulier invulde, inclusief eventuele campagnegegevens in de link (bijvoorbeeld of je via een advertentie binnenkwam), en je IP-adres. Boek je een demo via Calendly, dan worden je naam, e-mailadres en de gekozen tijd verwerkt.

Wij gebruiken deze gegevens om op je vraag te reageren, de gevraagde download te versturen, een demo in te plannen, je aanvraag op te volgen en te meten via welke kanalen aanvragen binnenkomen. Aanvragen leggen wij vast in ons klantrelatiebeheersysteem (CRM). Na een aanvraag kunnen wij je af en toe een e-mail sturen met informatie die aansluit op je aanvraag, zoals praktijkvoorbeelden of nieuwe toolboxen. Afmelden kan altijd via de afmeldlink in elke e-mail of door ons een e-mail te sturen.

De grondslag hiervoor is ons gerechtvaardigd belang om op je verzoek te reageren en met belangstellenden te communiceren. Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig, in

beginsel maximaal twaalf (12) maanden na het laatste contact, tenzij hieruit een klantrelatie ontstaat.

2.2 Cookies en statistieken

Onze website gebruikt cookies en vergelijkbare technieken, onderverdeeld in drie categorieën:

- **Noodzakelijke cookies**, onder meer voor je taalvoorkeur en het vastleggen van je cookiekeuze.
- **Statistiekcookies**, waarmee wij het gebruik van de website meten via Google Analytics 4 en Microsoft Clarity. Hierbij verwerken wij onder meer je IP-adres, apparaat- en browsergegevens en je surfgedrag op de website. Microsoft Clarity legt daarnaast sessiegedrag zoals muisbewegingen, klikken en scrollen vast om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren.
- **Marketingcookies**, voor het meten van advertentieresultaten via Google Ads en Microsoft Advertising (Bing). Als je een formulier verstuurt, kan dit als conversie worden gemeten wanneer je marketingcookies hebt geaccepteerd.

Deze tags worden beheerd via Google Tag Manager en vuren alleen op de website, niet in de Webapplicatie. Een deel van de metingen loopt via een eigen meetserver van E-lia (tracking.e-lia.be), die bij Google Cloud draait. Gegevens gaan dan eerst naar deze server voordat ze, alleen na je toestemming, worden doorgegeven aan Google of Microsoft.

Voor alle niet-noodzakelijke cookies vragen wij vooraf je toestemming via onze cookiebanner (CookieHub); dat is de grondslag voor die cookies. Noodzakelijke cookies plaatsen wij op basis van ons gerechtvaardigd belang. De volledige en altijd actuele lijst met cookies (naam, doel, bewaartermijn en aanbieder) vind je in de cookie-instellingen op de website. Daar kun je je toestemming ook op elk moment wijzigen of intrekken.

2.3 Hosting en beveiliging van de website

Onze website draait bij Cloudflare. Daarbij wordt je IP-adres verwerkt om de website te kunnen tonen en te beveiligen, onder meer tegen aanvallen en spam via formulieren (Cloudflare Turnstile). De grondslag hiervoor is ons gerechtvaardigd belang bij een veilige en goed werkende website.

2.4 Contact via WhatsApp

Neem je via de WhatsApp-knop op de website contact met ons op, dan verwerken wij je telefoonnummer, je naam zoals die in WhatsApp staat en je bericht om je vraag te beantwoorden. Op het gebruik van WhatsApp zelf is ook de privacyverklaring van WhatsApp van toepassing.

2.5 Doorgifte buiten de EER

Google en Microsoft (voor de statistiek- en marketingtags), Cloudflare (voor de hosting en beveiliging van de website) en Calendly (voor het inplannen van demo's) kunnen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verwerken, met name in de Verenigde Staten. Deze partijen zijn gecertificeerd onder het EU-US Data Privacy Framework, waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen. Dat vormt de passende waarborg voor deze doorgifte.

3. Gebruik van het E-lia-platform

Voor de verwerkingen in dit deel is de Klant de verwerkingsverantwoordelijke en treedt E-lia op als verwerker. De afspraken hierover leggen E-lia en de Klant vast in een verwerkersovereenkomst.

3.1 Welke persoonsgegevens

- Van **eindgebruikers** verwerken wij voornaam, achternaam en een e-mailadres en/of mobiel telefoonnummer, de gekozen taal, plus gegevens over deelname, voortgang en gebruik binnen de Webapplicatie, zoals de registratie van een toolboxmeeting via een QR-code. Bij communicatie via WhatsApp verwerken wij daarnaast de inhoud van berichten en afleveringsmetadata (zie 3.3).
- Van **bezoekers en externen** die een poortinstructie volgen, verwerken wij naam, bedrijf, datum, taal, de versie van de instructie en het toetsresultaat.
- Van **beheerders** verwerken wij voornaam, achternaam, e-mailadres en telefoonnummer.

Deze gegevens worden ingevoerd door de beheerder van de Klant, door de betrokkene zelf (bijvoorbeeld bij een poortinstructie) of automatisch gesynchroniseerd via een koppeling met een systeem van de Klant.

3.2 Doel en grondslag

Wij verwerken deze gegevens uitsluitend om eindgebruikers en bezoekers toegang te geven tot modules, instructies en content, hun deelname en voortgang te registreren, beheerders toegang te geven tot het dashboard en de dienst technisch te kunnen leveren en verbeteren.

Omdat E-lia hier als verwerker optreedt, bepaalt de Klant de rechtsgrondslag voor de verwerking (bijvoorbeeld toestemming, gerechtvaardigd belang of een wettelijke verplichting van de werkgever). E-lia verwerkt uitsluitend volgens de instructies van de Klant.

3.3 Gebruik van WhatsApp

E-lia gebruikt de WhatsApp Business Cloud API om met eindgebruikers te communiceren. Berichten worden tijdens de verzending versleuteld (encrypted in transit). Via de Cloud API wordt de inhoud van berichten door Meta verwerkt om het bericht af te leveren; deze inhoud wordt door Meta tijdelijk opgeslagen (maximaal 30 dagen) en daarna verwijderd. Via deze API verwerkt E-lia het mobiele telefoonnummer, de inhoud van het bericht en afleveringsmetadata. WhatsApp Ireland Limited (Meta) is hiervoor ingeschakeld als subverwerker.

Kiest een gebruiker voor communicatie via e-mail in plaats van WhatsApp, dan wordt alleen het e-mailadres gebruikt en verloopt de aflevering via onze e-mailsubverwerker.

Hoewel de communicatie technisch is beveiligd, blijft het voor organisaties belangrijk om interne richtlijnen op te stellen voor de omgang met vertrouwelijke informatie.

4. Opslag, beveiliging en subverwerkers

Alle persoonsgegevens die via het platform worden verwerkt, worden versleuteld opgeslagen (AES-256) en uitsluitend binnen de EER opgeslagen. Datatransmissie verloopt

via HTTPS met TLS-encryptie. Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang, de omgeving wordt gemonitord en er is een back-upstrategie met geteste herstelprocedures.

Wij delen persoonsgegevens nooit met derden voor commerciële doeleinden. E-lia schakelt wel subverwerkers in voor de technische levering van de dienst (onder meer hosting, monitoring en de aflevering van e-mail en berichten). Deze subverwerkers zijn gevestigd binnen de EER. Voor de aflevering via WhatsApp verwerkt Meta berichten zoals beschreven in 3.3. De actuele lijst van subverwerkers is opgenomen in de verwerkersovereenkomst.

5. Geautomatiseerde besluitvorming

E-lia gebruikt geen geautomatiseerde besluitvorming die gebruikers treft zonder menselijke tussenkomst.

6. Bewaartermijnen

Contact-, demo- en downloadaanvragen bewaren wij zoals beschreven in 2.1. De bewaartermijnen van cookies staan in de cookie-instellingen op de website. Persoonsgegevens van eindgebruikers verwijderen wij uiterlijk 30 dagen na beëindiging van het gebruik van E-lia, inclusief back-ups. Gegevens van beheerders verwijderen wij zodra het account wordt gedeactiveerd, tenzij een wettelijke bewaartermijn geldt. Facturatie- en administratiegegevens bewaren wij conform de wettelijke fiscale bewaarplicht (doorgaans 7 jaar).

7. Jouw rechten

Je hebt recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens, bezwaar tegen bepaalde verwerkingen en het intrekken van eerder gegeven toestemming.

Gaat het om gegevens die je via onze **website** hebt achtergelaten, neem dan rechtstreeks contact met ons op (zie deel 10). Gaat het om gegevens binnen het **platform**, richt je verzoek dan in eerste instantie tot de organisatie die je toegang tot E-lia heeft gegeven; die is verwerkingsverantwoordelijke. E-lia stuurt verzoeken die het rechtstreeks ontvangt onverwijld door en verleent volledige medewerking. Vermeld bij een verzoek altijd voldoende gegevens zodat je identiteit kan worden geverifieerd.

8. Klachten

Heb je een klacht over de manier waarop met je persoonsgegevens wordt omgegaan, neem dan eerst contact op met de verantwoordelijke organisatie of met ons. Komen jullie er samen niet uit, dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be) of bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Nederland (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

9. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor deze privacyverklaring te wijzigen. De meest actuele versie is altijd beschikbaar op onze website. Als een wijziging je gegevens wezenlijk raakt, informeren wij je hierover, bijvoorbeeld per e-mail of via de Webapplicatie.

10. Contact

E-lia B.V.
Regentlaan 54
1000 Brussel, België

- Telefoon: +32 (0)2 884 13 13
- E-mail: info@e-lia.be
- Website: www.e-lia.be