

Privacyverklaring

Wat wij van u bewaren, waarom, hoe lang, en met wie wij het delen. Per onderdeel apart.

Versie 3.1, geldig vanaf 1 september 2026

Thuisgefixt, Professor M.W.F. Treublaan 21, 3705 CZ Zeist. KvK 42015346. info@thuisgefixt.nl. 06 53 95 87 85.

Wie wij zijn

Thuisgefixt is de eenmanszaak van Quinn van Essen. Wij verlenen computerhulp aan huis, bouwen websites en regelen IT-zaken voor ondernemers. Wij bepalen zelf wat er met uw gegevens gebeurt en zijn daarvoor verantwoordelijk.

- Naam: Thuisgefixt
- Adres: Professor M.W.F. Treublaan 21, 3705 CZ Zeist
- KvK-nummer: 42015346
- Telefoon: 06 53 95 87 85
- E-mail: info@thuisgefixt.nl

Heeft u een vraag over uw gegevens, of wilt u ze inzien of laten wissen? Mail dan naar info@thuisgefixt.nl met "privacy" in het onderwerp. Dan weten wij dat het voorrang heeft. Bellen mag ook.

Wij hebben geen functionaris voor gegevensbescherming. Dat hoeft ook niet. Wij zijn geen overheid, wij volgen niemand stelselmatig op grote schaal, en wij verwerken geen bijzondere gegevens op grote schaal.

Als iemand anders u heeft aangemeld

Het gebeurt vaak dat een zoon, dochter of buurvrouw een afspraak voor iemand maakt. Wij krijgen uw naam, adres en telefoonnummer dan van diegene, niet van uzelf.

Wij gebruiken die gegevens alleen om de afspraak te maken en u te helpen. Bij het eerste contact wijzen wij u op deze verklaring. Wilt u niet dat wij uw gegevens bewaren, dan gooien wij ze weg.

Per onderdeel: wat, waarom en hoe lang

1. U neemt contact op of vraagt een afspraak aan

Wij bewaren uw naam, telefoonnummer, e-mailadres, postcode, adres en wat u zelf over het probleem schrijft.

- Waarom: om de afspraak in te plannen en bij u langs te komen.
- Grondslag: de overeenkomst die wij met u sluiten, en de stappen die daaraan voorafgaan.
- Hoe lang: zolang u klant bent en daarna twee jaar, zodat wij weten wat wij eerder bij u hebben gedaan. Komt er geen afspraak uit, dan verwijderen wij het na zes maanden.

2. Wij komen bij u langs

Wij noteren wat er aan de hand was, wat wij hebben gedaan, welke apparaten u heeft, en hoeveel tijd het kostte.

- Waarom: om u de volgende keer sneller te kunnen helpen en om de factuur te kunnen maken.
- Grondslag: de overeenkomst.
- Hoe lang: zolang u klant bent en daarna twee jaar.

Wij maken geen foto's bij u thuis, tenzij wij het vragen en u ja zegt.

3. Wij zijn onderweg naar u toe

Als u dat prettig vindt, kunt u op een kaart volgen waar wij zijn. Wij delen dan onze eigen locatie, niet die van u. Wel wordt uw adres gebruikt om de route en de aankomsttijd te berekenen.

- Waarom: zodat u weet wanneer u ons kunt verwachten.
- Grondslag: de overeenkomst.
- Hoe lang: de volglink verloopt na de afspraak. De locatiepunten verwijderen wij daarna. [CONTROLLEREN IN THUISGEFIXT OS]

4. Wij sturen u een factuur

Naam, adres, bedrag, datum en wat u heeft afgenomen.

- Waarom: omdat het moet van de Belastingdienst.
- Grondslag: een wettelijke plicht.
- Hoe lang: zeven jaar. Dat is de wettelijke bewaarplicht en daar kunnen wij niet van afwijken, ook niet als u erom vraagt.

5. U betaalt

Betaalt u online, dan loopt dat via Mollie, een Nederlandse betaaldienst. Uw rekeningnummer en betaalgegevens komen bij Mollie terecht, niet bij ons. Wij zien alleen dat er betaald is.

Betaalt u met pin ter plaatse, dan loopt dat via SumUp. Uw pasgegevens komen bij SumUp terecht. Wij zien alleen het bedrag en de laatste cijfers van uw pas.

- Waarom: om de betaling uit te kunnen voeren.
- Grondslag: de overeenkomst.
- Hoe lang: zeven jaar, samen met de factuur.

6. U heeft een abonnement met automatische incasso

Voor de maandelijkse incasso bewaren wij uw naam, uw rekeningnummer en het kenmerk van uw machtiging.

- Waarom: om het maandbedrag te kunnen afschrijven.
- Grondslag: de overeenkomst.
- Hoe lang: de machtiging bewaren wij tot veertien maanden na de laatste afschrijving, omdat u een afschrijving tot dertien maanden terug kunt laten terugboeken. De facturen blijven zeven jaar staan.

7. U heeft een account op ons klantportaal

Uw e-mailadres, een onomkeerbare versie van uw wachtwoord, uw inlogsessies, eventuele passkeys, en de berichten die u ons stuurt. Een passkey is een moderne manier van inloggen zonder wachtwoord.

- Waarom: om u veilig te laten inloggen en om uw bezoeken, facturen en berichten te kunnen tonen.
- Grondslag: de overeenkomst.
- Hoe lang: zolang u het account heeft. Zegt u op, dan verwijderen wij het account. Uw facturen blijven zeven jaar staan, want dat moet.

8. Wij bewaren wachtwoorden voor u

Sommige klanten vragen ons om hun wachtwoorden te bewaren, zodat er iets is om op terug te vallen als zij er niet meer in komen. Dat doen wij alleen als u er zelf om vraagt.

- Waarom: zodat u niet vastloopt als u een wachtwoord kwijt bent.
- Grondslag: uw toestemming. Die kunt u op elk moment intrekken. Dan gooien wij ze weg.
- Hoe lang: tot u het vraagt, of tot u geen klant meer bent.

Wie erbij kan: wij niet, tenzij u ons binnenlaat. Om een bewaard wachtwoord te openen is uw eigen Thuisgefixt-wachtwoord nodig, of een code die wij versturen naar het e-mailadres dat bij u geregistreerd staat en die u aan ons doorgeeft. Zonder een van die twee komt er niemand bij, ook wij niet. Uw wachtwoorden staan bij ons dus niet in een lokaal bestand waar wij zelf in kunnen kijken.

Wat dat ook betekent: raakt u zowel uw Thuisgefixt-wachtwoord als de toegang tot uw e-mailadres kwijt, dan zijn de bewaarde wachtwoorden definitief weg. Ook wij kunnen ze dan niet meer terughalen. Dat is de keerzijde van het feit dat niemand erbij kan zonder u. Zorg er dus voor dat wij altijd een e-mailadres van u hebben waar u ook echt bij kunt.

Elke keer dat er een wachtwoord wordt geopend, leggen wij vast wanneer dat gebeurde. Over de techniek erachter zeggen wij hier verder niets. Dat is nu eenmaal informatie waar iemand met verkeerde bedoelingen iets aan zou hebben.

9. U draait ons diagnoseprogramma

Het programma leest uit welke computer u heeft, hoeveel ruimte er vrij is, of Windows en uw beveiliging bijgewerkt zijn, welke programma's er opstarten, hoe uw wifi het doet, welke programma's geïnstalleerd zijn en of de computer recent is vastgelopen. Het wijzigt niets.

- Waarom: zodat wij vooraf weten wat er speelt en u sneller kunnen helpen.
- Grondslag: uw toestemming. Het programma vraagt daar vooraf om en start pas als u op "ja, ga door" klikt.
- Hoe lang: twaalf maanden, daarna verwijderen wij het rapport.

10. U ontvangt onze nieuwsbrief

Alleen uw e-mailadres en eventueel uw naam. U meldt zich zelf aan en moet daarna op een link in een bevestigingsmail klikken. Zonder die klik sturen wij u niets.

- Waarom: om u een paar keer per jaar computertips te sturen.
- Grondslag: uw toestemming.

- Hoe lang: tot u zich afmeldt. Onderaan elke mail staat een afmeldlink die het meteen doet, zonder inloggen.

11. U mailt, belt of appt ons

Appt u ons, dan staat dat gesprek ook op de servers van WhatsApp. Dat is een bedrijf van Meta. Daar kunnen wij niets aan veranderen. Wilt u dat liever niet, mail of bel ons dan. Gevoelige zaken zoals wachtwoorden sturen wij nooit via WhatsApp.

Wij nemen telefoongesprekken niet op.

- Waarom: om uw vraag te kunnen beantwoorden.
- Grondslag: de overeenkomst, of ons gerechtvaardigd belang om op vragen te kunnen reageren.
- Hoe lang: twee jaar, of langer als het bij een lopende opdracht hoort.

12. Wij houden bij wat er in ons systeem gebeurt

Wanneer er is ingelogd, wanneer een factuur is betaald, wanneer een bezoek is afgerond, en wanneer een bewaard wachtwoord is geopend. Bij die regels staat het IP-adres van waaruit het gebeurde.

- Waarom: om misbruik te herkennen en om te kunnen terugzoeken wat er gebeurd is als er iets misgaat.
- Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij een veilig systeem. Wij hebben afgewogen dat dit weinig over u zegt en dat wij het nodig hebben om uw gegevens te beschermen.
- Hoe lang: twaalf maanden.

13. Wij bouwen of onderhouden uw website

Dit onderdeel gaat over ondernemers.

Bouwen of onderhouden wij een website voor u, dan komen wij bij de gegevens van uw eigen klanten. Die gegevens zijn van u, niet van ons. Wij doen daar niets mee behalve wat u ons vraagt.

Voor die situatie sluiten wij met u een verwerkersovereenkomst. Daarin staat wat wij wel en niet mogen. Heeft u die nog niet, vraag er dan om.

Uw domeinnaam staat op uw naam. Uw gegevens als houder staan bij de partij die het domein registreert.

14. Er komt een klacht of een claim

Gaat er iets mis, dan bewaren wij de stukken daarover tot de zaak is afgerond en daarna nog twee jaar.

- Waarom: om te kunnen aantonen wat er is gebeurd en ons te kunnen verweren.
- Grondslag: ons gerechtvaardigd belang bij een goede afhandeling.

15. Reviews en portfolio

Noemen wij uw naam bij een review, of laten wij uw website zien als voorbeeld? Dat doen wij alleen met uw toestemming, en u kunt die op elk moment intrekken. Bij particulieren gebruiken wij hooguit een voornaam en de plaats.

Met wie wij uw gegevens delen

Wij verkopen niets door en wij doen niet aan reclame van derden.

Wat hieronder staat is de volledige lijst van diensten die wij gebruiken. Welke daarvan iets van u ziet, hangt af van wat u bij ons afneemt. Komen wij één keer bij u langs voor computerhulp? Dan komt u de meeste van deze partijen nooit tegen.

Partij	Waarvoor	Wanneer dit u raakt
Railway (Verenigde Staten)	Onze website, klantportaal en systeem draaien daar	Altijd, zodra u klant bij ons bent
Mollie (Nederland)	Online betalingen en automatische incasso	Als u met iDEAL betaalt of een abonnement heeft
SumUp [LAND]	Pinbetalingen ter plaatse	Als u met pin betaalt
Brevo (Frankrijk)	Onze e-mails versturen	Als wij u mailen
Google (Verenigde Staten)	Onze agenda en ons adresboek	Als wij een afspraak met u inplannen
Google Analytics (Verenigde Staten)	Tellen welke pagina's op onze website bezocht worden	Alleen als u daar op onze website toestemming voor geeft
WhatsApp, onderdeel van Meta	Berichten die u ons appt	Alleen als u ons zelf appt
[REGISTRAR]	Uw domeinnaam registreren	Alleen als wij een website voor u bouwen
OpenRouteService (Duitsland)	De route en reistijd naar u toe berekenen	Als wij bij u langskomen
OpenFreeMap (Zwitserland)	De kaartbeelden op onze website	Als u onze website bezoekt
Onze boekhouder	Onze administratie	Als u een factuur van ons heeft
Belastingdienst	Onze aangifte en eventuele controle	Als u een factuur van ons heeft

Met de partijen die in onze opdracht werken hebben wij een verwerkersovereenkomst. De Belastingdienst hoort daar niet bij. Die heeft een eigen wettelijke rol en is zelf verantwoordelijk voor wat zij met de gegevens doet.

OpenRouteService en OpenFreeMap zijn open diensten waar wij geen apart contract mee hebben. Wij sturen daar zo weinig mogelijk naartoe.

Gegevens buiten Europa

Railway, Google en Meta zitten in de Verenigde Staten. Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres kunnen daarheen gaan. Heeft u de bezoekersstatistiek toegestaan, dan gaan ook uw verkorte IP-adres en de pagina's die u bekijkt naar Google.

Google en Meta zijn aangesloten bij het EU-VS Data Privacy Framework. Dat is een afspraak tussen Europa en de Verenigde Staten waarmee de Europese Commissie heeft vastgesteld dat uw gegevens daar voldoende beschermd zijn. [STATUS RAILWAY CONTROLEREN OP DATAPRIVACYFRAMEWORK.GOV] Met Railway hebben wij daarnaast de Europese standaardbepalingen afgesproken.

Wilt u dit liever niet? Laat het ons weten. Wij kunnen uw gegevens buiten Google Agenda en Google Contacten houden en alles met de hand doen. Voor WhatsApp geldt: mail of bel ons dan.

Wij nemen geen besluiten met de computer

Er is geen enkel moment waarop een computer over u beslist. Wij maken geen profielen van u en wij voorspellen niets over u. Elke beslissing over uw afspraak, uw factuur of uw hulp neemt Quinn zelf.

Uw rechten

U heeft de volgende rechten. Aan geen daarvan zijn kosten verbonden.

- Inzien welke gegevens wij van u hebben. U krijgt een overzicht.
- Laten verbeteren wat niet klopt.
- Laten wissen. Wij verwijderen dan alles behalve uw facturen, want die moeten wij zeven jaar bewaren.
- Laten beperken. Wij zetten uw gegevens dan stil zonder ze te verwijderen, bijvoorbeeld als u het ergens niet mee eens bent en wij dat uitzoeken.
- Bezwaar maken tegen verwerking die wij op ons gerechtvaardigd belang baseren.
- Meenemen naar een ander. U krijgt uw gegevens dan in een bestand dat een ander bedrijf kan inlezen.
- Toestemming intrekken voor de wachtwoordkuis, de nieuwsbrief of het diagnoseprogramma. Dat kan net zo makkelijk als het geven ervan. Eén bericht is genoeg.

Mail naar info@thuisgefixt.nl of bel ons. Wij reageren binnen één maand, meestal veel sneller. Voor inzage en verwijderen hebben wij een knop in ons systeem, dus meestal is het dezelfde dag geregeld.

Wij controleren eerst of u het echt bent. Dat doen wij om te voorkomen dat wij uw gegevens aan iemand anders geven. Meestal is een belletje op het nummer dat wij van u hebben genoeg. Soms vragen wij om iets extra's.

Bent u het niet eens met hoe wij het doen, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag. Dat kan via hun klachtformulier op autoriteitpersoonsgegevens.nl. Wij horen het natuurlijk liever eerst zelf.

Hoe wij uw gegevens beschermen

- Alle verbindingen met onze website en systemen lopen over HTTPS.
- Uw eigen portaalwachtwoord slaan wij niet op. Wij bewaren er alleen een onomkeerbare versie van, zodat zelfs wij het niet kunnen lezen.

- Wachtwoorden die wij voor u bewaren staan versleuteld opgeslagen en zijn alleen te openen op de manier die hierboven bij onderdeel 8 staat.
- Onze database is versleuteld, inclusief de back-ups.
- Binnen ons bedrijf heeft alleen Quinn toegang tot het systeem. Er zijn geen andere medewerkers. Railway en Google kunnen technisch bij de gegevens die zij voor ons opslaan. Daarover hebben wij afspraken met hen gemaakt.
- Wij houden bij wie wanneer heeft ingelogd en wanneer een bewaard wachtwoord is geopend.

Over de precieze techniek achter onze beveiliging zijn wij bewust kort. Hoe minder daarover openbaar staat, hoe beter uw gegevens beschermd zijn. Wilt u er meer van weten, vraag het ons dan persoonlijk.

Als er toch iets misgaat

Raken er ondanks alles gegevens op straat, dan melden wij dat binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Loopt u daar zelf risico door, dan nemen wij ook rechtstreeks contact met u op.

Kinderen

Onze diensten zijn niet bedoeld voor kinderen onder de zestien. Wij vragen niet naar leeftijd. Helpen wij een gezin, dan is de overeenkomst altijd met een volwassene.

Cookies en bezoekersstatistiek

Op onze cookiepagina staat precies wat wij op uw computer opslaan: [LINK]. Bijna alles daarvan is nodig om de site te laten werken, uw eigen instellingen te onthouden of misbruik van onze formulieren tegen te gaan. Wij gebruiken geen advertentiecookies.

Er is één uitzondering: wij tellen met Google Analytics welke pagina's bezocht worden, zodat wij zien wat mensen zoeken en de site kunnen verbeteren. Dat gebeurt alleen als u daar toestemming voor geeft in de melding onderin het scherm. Zegt u nee, dan wordt er niets van Google geladen en komt er geen cookie van Google op uw computer.

- Wat: een verkort IP-adres, uw browser en apparaat, en de pagina's die u bekijkt.
- Waarom: om te zien welke pagina's werken en welke niet.
- Grondslag: uw toestemming.
- Hoe lang: de cookies van Google verlopen na twee jaar, de statistieken zelf bewaren wij veertien maanden.

Wij koppelen deze cijfers niet aan uw naam, uw afspraak of uw factuur, en wij gebruiken ze niet voor reclame. Uw toestemming kunt u op elk moment intrekken via de knoppen op onze cookiepagina. Wij wissen dan meteen de cookies die Google had geplaatst.

Wijzigingen

Verandert er iets aan hoe wij werken, dan passen wij deze verklaring aan. De datum bovenaan laat zien wanneer dat voor het laatst is gebeurd. Gaat het om iets belangrijks, dan sturen wij u een bericht. Oudere versies kunt u bij ons opvragen.