

PRIVACYVERKLARING

Backbone Facilities B.V.

Wij gaan zorgvuldig en transparant om met persoonsgegevens. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke gegevens wij verwerken, waarom wij dat doen en welke rechten u heeft.

1. Wie zijn wij?

Backbone Facilities B.V. levert facilitaire dienstverlening, waaronder project- en gebouwbeheer, servicedeskondersteuning en ondersteuning met FMIS-systemen. Voor de persoonsgegevens die wij voor onze eigen bedrijfsvoering verwerken, zijn wij verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Contactgegevens:

- Backbone Facilities B.V.
- Dennenkampweg 2, 6861 GC Oosterbeek
- KvK-nummer: 99343401
- E-mail: info@backbonefacilities.nl
- Website: <https://backbonefacilities.nl>

2. Wanneer verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens wanneer u onze website bezoekt, contact met ons opneemt, zich inschrijft voor onze nieuwsbrief, klant of leverancier bent, een offerte aanvraagt, een overeenkomst met ons sluit of gebruikmaakt van een klantportaal, servicedesk of FMIS-omgeving waarbij wij betrokken zijn.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van uw contact met Backbone Facilities kunnen wij onder meer de volgende gegevens verwerken:

- naam, functie en organisatie;
- adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer;
- gegevens uit contactformulieren, e-mails en andere correspondentie;
- offerte-, contract-, factuur- en betaalgegevens;
- nieuwsbriefvoorkeuren en gegevens over aan- en afmelding;
- accountgegevens, gebruikersnaam, toegangsrechten en inloggegevens van het klantportaal of FMIS;
- meldingen, werkorders, locaties, gebouw- en assetgegevens en contactgegevens van melders;
- technische gegevens, zoals IP-adres, browsertype, apparaat- en cookiegegevens;
- gegevens over het gebruik van onze website, nieuwsbrief en online omgeving.

Wij vragen u om geen bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens, via een openbaar contactformulier of gewone e-mail te versturen, tenzij dit noodzakelijk is, vooraf met ons is afgestemd en passend is beveiligd.

4. Voor welke doelen en op welke grondslag?

Contact en aanvragen. Om uw vraag te beantwoorden, een afspraak te maken of een offerte op te stellen. Dit doen wij op basis van uw verzoek, de voorbereiding of uitvoering van een overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang om zakelijke contacten goed te onderhouden.

Dienstverlening en administratie. Om overeenkomsten uit te voeren, werkzaamheden te plannen, leveranciers aan te sturen, meldingen af te handelen, te factureren en onze financiële administratie te voeren. De grondslag is de uitvoering van de overeenkomst en, waar van toepassing, een wettelijke verplichting.

Nieuwsbrief en marketing. Om u nieuws, kennis en aanbiedingen te sturen. Voor de nieuwsbrief gebruiken wij uw toestemming. U kunt zich op ieder moment afmelden via de afmeldlink of via info@backbonefacilities.nl.

Klantportaal, servicedesk en FMIS. Om toegang te bieden, meldingen en werkorders te registreren, de voortgang te bewaken, rapportages te maken en de omgeving veilig te houden. Dit gebeurt ter uitvoering van de overeenkomst en op basis van ons gerechtvaardigd belang bij veilige en controleerbare dienstverlening.

Websiteanalyse en marketingcookies. Om de website te laten functioneren, het gebruik ervan te analyseren en - uitsluitend na toestemming waar die vereist is - de effectiviteit van marketing te meten en gerichte zakelijke communicatie mogelijk te maken.

Beveiliging en juridische belangen. Om misbruik te voorkomen, informatie te beveiligen, incidenten te onderzoeken en onze rechten of die van anderen te beschermen. Dit gebeurt op basis van ons gerechtvaardigd belang en, indien van toepassing, een wettelijke verplichting.

5. Backbone als verwerker voor klanten

Wanneer wij via een servicedesk, klantportaal of FMIS persoonsgegevens verwerken in opdracht van een klant, bepaalt die klant het doel en de middelen van de verwerking. De klant is dan verwerkingsverantwoordelijke en Backbone Facilities is verwerker. Wij verwerken deze gegevens alleen volgens de afspraken en instructies van de klant, leggen deze afspraken vast in een verwerkersovereenkomst en helpen de klant waar nodig bij het naleven van de AVG.

Wilt u uw privacyrechten uitoefenen voor gegevens die wij namens uw werkgever, opdrachtgever, verhuurder of een andere klant verwerken? Neem dan bij voorkeur eerst contact op met die organisatie. Wij ondersteunen deze organisatie bij de behandeling van uw verzoek.

6. Met wie delen wij persoonsgegevens?

Wij verkopen uw persoonsgegevens niet. Wij kunnen gegevens delen met partijen die ons helpen bij onze dienstverlening, zoals:

- hosting-, website-, cloud- en IT-leveranciers;
- leveranciers van e-mail, Microsoft 365, nieuwsbriefsoftware en beveiliging;
- leveranciers van klantportalen en FMIS-systemen;
- facilitaire leveranciers en onderaannemers, voor zover noodzakelijk voor een melding of opdracht;
- boekhouder, accountant, bank, verzekeraar en juridisch adviseurs;
- Google voor websiteanalyse en LinkedIn of andere advertentieplatforms voor marketingmeting, indien u daarvoor toestemming heeft gegeven;
- overheidsinstanties wanneer wij wettelijk verplicht zijn gegevens te verstrekken.

Met partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken, sluiten wij waar nodig een verwerkersovereenkomst. Wij delen niet meer gegevens dan noodzakelijk.

7. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Sommige dienstverleners, waaronder internationale cloud-, analyse- en marketingplatforms, kunnen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken. In dat geval zorgen wij voor een geldige doorgiftegrond, bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen, aangevuld met passende beveiligingsmaatregelen waar dat nodig is.

8. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. Als uitgangspunt hanteren wij:

- contactaanvragen en algemene correspondentie: maximaal twee jaar na afhandeling, tenzij de gegevens onderdeel worden van een klant- of contractdossier;
- offertes die niet tot een opdracht leiden: maximaal twee jaar na het laatste contact;
- klant-, contract- en projectdossiers: gedurende de overeenkomst en in beginsel maximaal vijf jaar daarna, tenzij een langere termijn nodig is voor een juridische claim;
- fiscale administratie, waaronder facturen: minimaal zeven jaar voor zover de wet dit verplicht;
- nieuwsbriefgegevens: totdat u zich afmeldt of wij de nieuwsbrief beëindigen; bewijs van toestemming kan daarna nog worden bewaard zolang dat noodzakelijk is om naleving aan te tonen;
- account- en toegangsgegevens: gedurende de looptijd van het account en in beginsel maximaal zes maanden na beëindiging, tenzij de klantovereenkomst een andere termijn voorschrijft;
- beveiligings- en systeemlogbestanden: in beginsel maximaal twaalf maanden, tenzij onderzoek naar een incident een langere bewaring noodzakelijk maakt;
- servicedesk-, werkorder- en FMIS-gegevens die wij namens klanten verwerken: volgens de schriftelijke instructies en bewaartermijnen van de betreffende klant;
- cookie- en analysegegevens: volgens de termijn in onze cookie-instellingen en de gebruikte dienst; analytische gegevens bewaren wij in beginsel maximaal veertien maanden.

Wanneer een wettelijke bewaarplicht, geschil, claim of onderzoek dat vereist, kunnen wij gegevens langer bewaren. Daarna verwijderen of anonimiseren wij de gegevens.

9. Cookies en vergelijkbare technieken

Onze website gebruikt functionele cookies en kan analytische en marketingcookies of vergelijkbare technieken gebruiken, waaronder Google Analytics en de LinkedIn Insight Tag.

- Functionele cookies zijn nodig om de website en het klantportaal goed en veilig te laten werken.
- Analytische cookies helpen ons begrijpen hoe bezoekers de website gebruiken.
- Marketingcookies en pixels worden gebruikt om campagnes te meten en zakelijke advertenties beter af te stemmen.

Voor niet-noodzakelijke cookies vragen wij vooraf toestemming via de cookiebanner. U kunt cookies weigeren en uw keuze later aanpassen of intrekken via de cookie-instellingen op onze website. Weigering van niet-noodzakelijke cookies beperkt de normale toegang tot de website niet. De cookiebanner of afzonderlijke cookieverklaring moet de actuele cookies, aanbieders, doelen en bewaartermijnen vermelden.

10. Nieuwsbrief

Als u zich inschrijft voor onze nieuwsbrief, gebruiken wij uw naam en e-mailadres om deze te verzenden en het gebruik ervan te meten, voor zover u daarmee heeft ingestemd. Iedere nieuwsbrief bevat een afmeldmogelijkheid. Uw afmelding verwerken wij zo snel mogelijk.

11. Klantportaal en informatiebeveiliging

Voor toegang tot een klantportaal of FMIS kunnen wij account-, rol-, toegangs- en loggegevens verwerken. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, wijziging en openbaarmaking. Denk hierbij, afhankelijk van het systeem en risico, aan toegangsbeheer, logging, beveiligde verbindingen, back-ups, leveranciersafspraken en periodieke controles.

Hoewel wij zorgvuldig werken, kan geen enkel systeem volledige veiligheid garanderen. Vermoedt u misbruik, een beveiligingsincident of een datalek? Meld dit dan direct via info@backbonefacilities.nl.

12. Uw privacyrechten

U heeft, afhankelijk van de situatie, het recht om:

- inzage te krijgen in uw persoonsgegevens;
- onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren;
- gegevens te laten verwijderen;
- de verwerking te laten beperken;
- bezwaar te maken tegen een verwerking op basis van gerechtvaardigd belang of tegen direct marketing;
- uw gegevens in een overdraagbare vorm te ontvangen;
- eerder gegeven toestemming op ieder moment in te trekken;
- niet te worden onderworpen aan uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming met belangrijke gevolgen. Backbone Facilities neemt niet op deze manier geautomatiseerde besluiten.

U kunt een verzoek indienen via info@backbonefacilities.nl. Om misbruik te voorkomen, kunnen wij u vragen uw identiteit op passende wijze te bevestigen. Wij reageren in beginsel binnen één maand. Wanneer een verzoek complex is, kan deze termijn volgens de AVG worden verlengd; wij informeren u daar dan tijdig over.

13. Klacht indienen

Heeft u een vraag of klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan eerst contact met ons op via info@backbonefacilities.nl, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken. U heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

14. Gegevens van minderjarigen

Onze website en diensten richten zich niet specifiek op personen jonger dan zestien jaar. Wij verzamelen niet bewust persoonsgegevens van minderjarigen zonder geldige toestemming van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger.

15. Links naar andere websites

Onze website kan links bevatten naar websites van andere organisaties. Backbone Facilities is niet verantwoordelijk voor de manier waarop deze partijen met persoonsgegevens omgaan. Lees daarom ook hun privacyverklaring.

16. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen wanneer onze dienstverlening, website of wetgeving verandert. De meest actuele versie staat altijd op onze website. Bij belangrijke wijzigingen zullen wij daar waar passend extra aandacht aan besteden.

Laatste wijziging: 2 september 2026.