



PRIVACYVERKLARING

Privacyverklaring HorecaMelder

Bijgewerkt op 12 oktober 2026 · Co Lo Network Holding B.V.

IN HET KORT

- We gebruiken je gegevens alleen om HorecaMelder te leveren, te factureren en je vragen te beantwoorden.
- Geen tracking, geen advertenties, geen verkoop van gegevens.
- Meldingen over gasten zijn van de horecazaak: die bepaalt wat er wordt vastgelegd. Wij bewaren ze versleuteld en anonimiseren ze automatisch.
- Hosting in de EU; AI via OpenAI, zonder training op jouw gegevens.
- Vragen of verzoeken: info@horecamelder.nl.

INHOUD

Wie zijn wij?

Twee rollen: verantwoordelijke en verwerker

Welke gegevens gebruiken wij, waarvoor en op welke grondslag?

Ben je als gast in een melding opgenomen?

Gegevens over medewerkers in Veiligheid & personeel

Gebruik van AI

Met wie delen wij gegevens?

Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Hoe lang bewaren wij gegevens?

Cookies

Beveiliging

Jouw rechten

Voor klanten: verwerkersovereenkomst

Wijzigingen

1. Wie zijn wij?

HorecaMelder (Horeca Compliance Log) is een dienst van **Co Lo Network Holding B.V.**, Oude Loosdrechtseweg 214, 1215 HN Hilversum, KvK 32088644. In deze verklaring noemen we dat "wij" of "HorecaMelder".

Vragen over privacy of een verzoek over je gegevens? Mail naar info@horecamelder.nl. We hebben geen functionaris gegevensbescherming; dat is voor onze organisatie niet verplicht.

2. Twee rollen: verantwoordelijke en verwerker

HorecaMelder verwerkt persoonsgegevens in twee verschillende rollen. Dat verschil bepaalt bij wie je terechtkunt.

1. Wij zijn verantwoordelijk

Voor de gegevens van bezoekers van onze website, mensen die informatie aanvragen of bestellen, onze klanten en de gebruikersaccounts (namen, e-mailadressen en inloggegevens van eigenaren,

bedrijfsleiders, portiers en barkeepers). Hierover gaat het grootste deel van deze verklaring.

2. De horecazaak is verantwoordelijk, wij zijn verwerker

Voor de inhoud van incidentmeldingen en verslagen, zoals het signalement van een gast of een beschrijving van wat er gebeurde. Die gegevens legt de horecazaak (onze klant) vast voor haar eigen doeleinden. De horecazaak is daarvoor de **verwerkingsverantwoordelijke**; wij verwerken ze alleen in opdracht van de klant om de dienst te leveren. Zie [Ben je als gast in een melding opgenomen?](#)

3. Welke gegevens gebruiken wij, waarvoor en op welke grondslag?

Wie	Gegevens	Doel	Grondslag (AVG)
Websitebezoekers	IP-adres, browsergegevens en tijdstip in technische serverlogs	De website veilig en werkend houden, misbruik tegengaan	Gerechtvaardigd belang (art. 6 lid 1 f)
Informatieaanvragers	Naam, bedrijfsnaam, e-mail, telefoon (optioneel), adres, gekozen pakket, je vraag	Contact met je opnemen over HorecaMelder	Toestemming (art. 6 lid 1 a), die je altijd kunt intrekken
Besteller en klant	Naam, bedrijfsnaam, adres, KvK-nummer, factuur-e-mail, namen van locaties, bestel- en abonnementsgegevens	De overeenkomst uitvoeren: account aanmaken, abonnement beheren, factureren	Uitvoering van de overeenkomst (art. 6 lid 1 b)
Betalingen	Betaalstatus, bedrag, klantnummer bij Stripe. Kaart- en bankgegevens ziet alleen Stripe, niet wij	Betalingen ontvangen en verwerken	Uitvoering van de overeenkomst; wettelijke plicht (administratie)
Facturen	Factuurgegevens en betalingen	Boekhouding en belastingaangifte	Wettelijke plicht (art. 6 lid 1 c)
Gebruikers (medewerkers van klanten)	Naam, e-mailadres, wachtwoord (alleen versleuteld als hash), rol en locatie, logboek van handelingen	Inloggen, toegang per rol regelen, beveiliging en verantwoording (auditlog); eigenaren en bedrijfsleiders krijgen een herinneringsmail als er in Veiligheid & personeel iets openstaat	Uitvoering van de overeenkomst met de klant; gerechtvaardigd belang (beveiliging)
Eigenaren en bedrijfsleiders met alerts (SMS of WhatsApp)	Mobiel nummer, gekozen kanaal, locaties en meldingsniveau, logboek van verzonden alerts. Zet je WhatsApp aan, dan ook je WhatsApp-nummer en het tijdstip waarop je je aan- en afmeldt (WhatsApp vraagt om dat bewijs), en gaat dat nummer naar WhatsApp om het bericht af te leveren. Het bericht noemt locatie, categorie, naam van de melder en tijd, nooit de inhoud van een melding of gegevens van een gast	Direct waarschuwen bij een ernstige melding, alleen als je dat zelf aanzet	Toestemming (art. 6 lid 1 a): je zet het zelf aan en uit onder Alerts

Wie	Gegevens	Doel	Grondslag (AVG)
Supportcontact en contactformulier	Inhoud van e-mails en berichten via het contactformulier, met je naam, e-mailadres en (als je dat invult) telefoonnummer. Om misbruik tegen te gaan wordt bij een bericht via het formulier ook je IP-adres meegestuurd	Je vraag beantwoorden	Gerechtvaardigd belang; uitvoering van de overeenkomst

4. Ben je als gast in een melding opgenomen?

Horecazaken gebruiken HorecaMelder om incidenten vast te leggen, zoals een weigering of een vechtpartij. Daarbij kan een signalement, een naam of een beschrijving van gedrag worden genoteerd. De horecazaak bepaalt wat er wordt vastgelegd en waarom; zij is daarvoor verantwoordelijk.

Wil je weten of een zaak gegevens over je heeft vastgelegd, of wil je die laten corrigeren of verwijderen? Richt je verzoek dan aan **de horecazaak zelf**. Stuur je het toch naar ons, dan sturen we het door naar de betreffende klant en helpen we die om op tijd te reageren. Wij kijken zelf niet mee in de meldingen van klanten.

Voor deze gegevens gelden de volgende waarborgen:

- Omschrijvingen en verslagen worden versleuteld opgeslagen (AES-256-GCM).
- Alleen de bedrijfsleider en eigenaar van de zaak kunnen meldingen lezen; de medewerker die meldt kan niets teruglezen. Beheerders van HorecaMelder hebben in de applicatie geen toegang tot meldingen.
- Elke melding, inzage en download wordt vastgelegd in een auditlog.
- Persoonsgegevens in meldingen en verslagen worden na 1095 dagen (ongeveer 3 jaar) automatisch en onomkeerbaar geanonimiseerd; alleen het geanonimiseerde incident blijft bewaard.

Een horecazaak kan je ook een **ontzegging** geven: een toegangsverbod van maximaal 12 maanden. Daarbij worden je naam (als die bekend is), een signalement en de reden vastgelegd. Portiers van die zaak zien alleen de ontzeggingen die op dat moment gelden. Ontzeggingen worden niet gedeeld met andere horecazaken; dat mag alleen met een vergunning van de Autoriteit Persoonsgegevens. Naam, signalement en toelichting worden 30 dagen na afloop automatisch verwijderd, en de ontzegging zelf na 6 maanden.

5. Gegevens over medewerkers in Veiligheid & personeel

Eigenaren en bedrijfsleiders kunnen in HorecaMelder ook bijhouden wat de wet en goed werkgeverschap van hen vragen. Ook voor deze gegevens is de horecazaak verantwoordelijk en zijn wij verwerker:

- **Dienstlog:** wie er per avond in dienst was, welke leidinggevende van de vergunning aanwezig was en, bij portiers, het pasnummer en beveiligingsbedrijf.
- **Arbeidsongevallen:** datum, de aard van het letsel (kort, zonder medische details), aantal verzuimdagen en of het ongeval is gemeld bij de Arbeidsinspectie. Werkgevers zijn verplicht zo'n lijst bij te houden (Arbowet artikel 9).
- **Nazorg:** geplande gesprekken met medewerkers na agressie of letsel, met een korte notitie zonder medische details.
- **Certificaten en documenten:** zoals de Verklaring Sociale Hygiëne, BHV, EHBO en de beveiligerspas met verloopdatum, en documenten als vergunningen en de RI&E.

Medewerkers die alleen melden (portiers en barkeepers) kunnen deze gegevens niet inzien. Grondslag voor de horecazaak is meestal een wettelijke plicht (Arbowet, Alcoholwet, Wet particuliere beveiligingsorganisaties) of gerechtvaardigd belang (veiligheid en zorg voor personeel).

6. Gebruik van AI

Als een medewerker een verslag laat opstellen met AI, sturen we de steekwoorden van de melding, de categorie, de naam van de locatie, de rol en naam van de melder en het tijdstip naar onze AI-dienstverlener OpenAI (via de API). OpenAI gebruikt gegevens die via de API binnenkomen niet om zijn modellen te trainen. Dat geldt ook als een bedrijfsleider een aanvulling met AI laat formuleren. Met OpenAI hebben we een verwerkersovereenkomst gesloten (Data Processing Addendum), met de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie voor de doorgifte naar de Verenigde Staten. Is OpenAI niet bereikbaar, dan wordt het verslag gemaakt met een AI-model op onze eigen server, zonder dat gegevens naar buiten gaan.

De AI neemt geen besluiten over personen. Het verslag is een concept dat de medewerker zelf controleert en aanpast. Daarnaast gebruiken we OpenAI om openbare gemeentelijke regels (APV's) samen te vatten; daar zitten geen persoonsgegevens in.

7. Met wie delen wij gegevens?

We verkopen geen persoonsgegevens en delen ze niet voor reclame. We schakelen alleen de volgende dienstverleners in, die gegevens verwerken in onze opdracht of voor het uitvoeren van hun eigen dienst:

Dienstverlener	Waarvoor	Waar
Webdock.io ApS	Hosting van de website, applicatie en database	Denemarken (EU)
OpenAI	Opstellen van verslagen met AI (steekwoorden van meldingen), onder een verwerkersovereenkomst	Verenigde Staten, zie doorgifte hieronder
Stripe	Online betalingen en abonnementen	EU; Stripe kan gegevens ook in de VS verwerken
MXroute	Versturen en ontvangen van e-mail (o.a. facturen)	Mogelijk buiten de EU, zie doorgifte hieronder
Bird (MessageBird B.V.)	Versturen van alerts per SMS of WhatsApp naar eigenaren en bedrijfsleiders die dat hebben aangezet	Nederland (EU)
WhatsApp (Meta)	Afleveren van alerts via WhatsApp, alleen als je dat zelf kiest	Mogelijk buiten de EU, zie doorgifte hieronder
OpenStreetMap (Nominatim) en PDOK	Alleen als je bij het bestellen op 'Haal mijn gegevens op' klikt: de naam van je zaak of je postcode wordt opgezocht om het adres in te vullen	Verenigd Koninkrijk / Nederland

Verder verstrekken we gegevens alleen als de wet ons daartoe verplicht, bijvoorbeeld op een rechtmatig verzoek van politie of justitie, en alleen voor zover dat verzoek reikt.

8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Sommige dienstverleners (zoals OpenAI, Stripe, MXroute en WhatsApp) kunnen gegevens verwerken in de Verenigde Staten of een ander land buiten de EER. We doen dat alleen met passende waarborgen, zoals

het EU-VS Data Privacy Framework of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, en we sturen zo weinig mogelijk gegevens mee.

9. Hoe lang bewaren wij gegevens?

Gegevens	Bewaart ermijn
Persoonsgegevens in incidentmeldingen en verslagen	1095 dagen, daarna automatisch geanonimiseerd (tenzij de klant eerder verwijdering vraagt waar dat mogelijk is)
Ontzeggingen	Naam, signalement en toelichting 30 dagen na afloop verwijderd; de ontzegging zelf na 6 maanden
Nazorgnotities over medewerkers	Een jaar na afronding van het gesprek gewist
Arbeidsongevallenregister, dienstlog, certificaten en documenten	Zolang de klant de dienst afneemt en ze nodig heeft voor zijn wettelijke verplichtingen; daarna volgens de verwerkersovereenkomst
Informatieaanvragen die niet tot een klantrelatie leiden	Zolang nodig om je vraag af te handelen, daarna verwijderen we ze
Gebruikersaccounts	Zolang de klant de dienst afneemt en het account actief is; daarna zolang nodig voor de afhandeling en verantwoording
Klant-, bestel- en factuurgegevens	7 jaar, vanwege de fiscale bewaarplicht
Auditlog	Zolang de gegevens waarop het logboek betrekking heeft, bestaan
Technische serverlogs	Kort, alleen zolang nodig voor beveiliging en het oplossen van storingen

10. Cookies

HorecaMelder gebruikt **geen tracking-, advertentie- of analysecookies** en geen externe analysediensten. We gebruiken alleen:

- **holog_session**: een functionele cookie die je ingelogd houdt. Deze wordt alleen geplaatst als je inlogt, is niet leesbaar voor scripts (HttpOnly) en wordt bij uitloggen verwijderd.
- Lokale opslag in je browser voor weergavevoorkeuren in de beheeromgeving, zoals welke onderdelen je hebt opgeklapt. Deze gegevens verlaten je apparaat niet.

Voor deze functionele cookies is geen toestemming nodig. Je ziet daarom ook geen cookiebanner.

11. Beveiliging

- Versleutelde verbinding (HTTPS) met HSTS.
- Versleutelde opslag van omschrijvingen, verslagen, PDF's, ontzeggingen en nazorgnotities (AES-256-GCM).
- Dagelijkse versleutelde back-ups; webapplicatiefirewall voor de website.
- Wachtwoorden worden alleen als hash opgeslagen (script).
- Toegang op basis van rollen en locaties; een ingetrokken rol werkt direct.
- Auditlog van meldingen, inzages en downloads.
- Hosting binnen de EU.

12. Jouw rechten

Je hebt het recht om:

- je gegevens in te zien;
- onjuiste gegevens te laten corrigeren;
- je gegevens te laten verwijderen, als we ze niet meer nodig hebben of niet (meer) mogen bewaren;
- de verwerking te laten beperken;
- bezwaar te maken tegen verwerking op grond van gerechtvaardigd belang;
- je gegevens in een gangbaar bestandsformaat te ontvangen (dataportabiliteit);
- je toestemming in te trekken, als we je gegevens op basis van toestemming gebruiken.

Stuur je verzoek naar info@horecamelder.nl. We reageren binnen een maand. Om te voorkomen dat we gegevens aan de verkeerde persoon geven, kunnen we je vragen je identiteit aan te tonen; stuur ons daarvoor nooit een kopie van je paspoort of ID-kaart zonder dat we erom vragen.

Ben je niet tevreden over hoe we met je gegevens omgaan? Laat het ons weten. Je hebt ook altijd het recht een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

13. Voor klanten: verwerkersovereenkomst

Als klant ben je verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens in je meldingen. De afspraken over onze rol als verwerker staan in de [verwerkersovereenkomst](#), die eigenaren accepteren bij het bestellen of onder Mijn account. Vragen? Mail naar info@horecamelder.nl. Meer over je eigen verplichtingen als horecazaak lees je in [AVG en incidentenregistratie in de horeca](#).

14. Wijzigingen

We passen deze verklaring aan als onze dienst of de wet verandert. De datum bovenaan laat zien wanneer de verklaring voor het laatst is bijgewerkt. Bij belangrijke wijzigingen informeren we klanten per e-mail.

Dit document is de gepubliceerde tekst van <https://horecamelder.nl/privacy>, opgehaald op 12 oktober 2026. Bij verschil geldt de online gepubliceerde versie op die datum.