



JURIDISCH DOCUMENT · EU AI ACT 2024/1689

# AI & Transparantie

*Welke AI-systemen JBSync inzet, hoe wij transparantie waarborgen, en hoe wij voldoen aan de EU AI Act.*

---

VERSIE

2.0

LAATST BIJGEWERKT

21 mei 2026

RISICO-CLASSIFICATIE

Beperkt risico (Art. 50)



# AI & Transparantie

JBSync B.V. · Conform Verordening (EU) 2024/1689 (EU AI Act)

JBSync zet kunstmatige intelligentie in als kernonderdeel van haar dienstverlening. Op deze pagina lees je welke AI-systemen wij gebruiken, hoe wij transparantie waarborgen, en hoe wij voldoen aan de [EU AI Act](#).

## 1. AI-systemen die wij inzetten

System	Aanbieder	Doel	Risico-classificatie
<b>Claude</b>	Anthropic Ireland Ltd.	Tekstgeneratie, classificatie, briefings	Bepert risico (Art. 50)
<b>Whisper</b>	OpenAI Ireland Ltd.	Spraaktranscriptie (audio → tekst)	Bepert risico (Art. 50)
<b>ElevenLabs Voice</b>	ElevenLabs Inc.	Spraaksynthese (tekst → audio)	Bepert risico — deepfake-categorie (Art. 50 lid 4)


Voor real-time audio-routing gebruiken wij **LiveKit** (open-source software), self-hosted op onze eigen EU-VPS in Frankfurt. LiveKit is geen AI-systeem en geen sub-processor.

## 2. Transparantie over AI-communicatie (EU AI Act, Artikel 50)

Per **2 augustus 2026** treedt Artikel 50 van de EU AI Act in werking. Deze bepaling vereist dat aanbieders en gebruikers van AI-systemen die met natuurlijke personen interageren, die personen informeren dat ze met AI communiceren. JBSync implementeert deze transparantieverplichting in alle klantcommunicatie:

### Bij WhatsApp-conversaties

Het eerste bericht in een nieuwe conversatie identificeert de assistent expliciet als AI, bijvoorbeeld:

 *U communiceert met een AI-assistent namens [naam bedrijf]. Antwoord met 'MENS' als u liever een medewerker spreekt."*

## Bij telefoongesprekken

De openingszin identificeert het systeem expliciet als AI:

*"Goedendag, u spreekt met een AI-assistent van [naam bedrijf]. Dit gesprek wordt opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Wilt u liever met een mens spreken, zeg dan 'mens' of 'medewerker'."*

## Deepfake-labeling (Art. 50 lid 4)

Wanneer de spraakuitvoer (ElevenLabs Voice) is gemodelleerd op een specifieke persoon (bijvoorbeeld de eigenaar van het bedrijf), wordt dit aan het begin van het gesprek expliciet vermeld.

Onze assistenten **identificeren zich nooit als menselijk**. Je hebt te allen tijde het recht om te worden doorverbonden met een medewerker — vraag de assistent dit expliciet, of neem contact op via de contactgegevens van het bedrijf.

## 3. Risico-classificatie

Alle AI-systemen die JBSync inzet vallen onder de categorie "**bepikt risico**" (limited risk) volgens de EU AI Act. Concreet:

- ✓ **Niet verboden** (Art. 5): geen social scoring, geen real-time biometrische identificatie in publieke ruimte, geen subliminale manipulatie
- ✓ **Niet high-risk** (Annex III): geen werving, geen kredietbeoordeling, geen onderwijs-evaluatie, geen kritieke infrastructuur, geen rechtshandhaving
- ✓ **Wel onderworpen aan transparantieplicht** (Art. 50): AI-identificatie en deepfake-labeling worden geïmplementeerd

JBSync sluit de volgende toepassingen contractueel uit (zie [Algemene Voorwaarden artikel 5.3](#)):

- Medische diagnoses of behandeladviezen
- Krediet- of verzekeringsbeslissingen als enige grondslag
- Rechtshandhaving of biometrische identificatie
- Werving en selectie als enige grondslag
- Kritieke infrastructuurbeheer



## 4. Beperkingen van AI

Wij zijn transparant over wat onze AI-systemen niet kunnen:

- **AI maakt fouten.** Gegeneerde teksten, conceptantwoorden en transcripties zijn voorstellen die door een mens moeten worden gecontroleerd vóór definitieve verzending of gebruik.
- **Beperkte context.** De AI heeft alleen toegang tot informatie die expliciet in het systeem is ingevoerd of via API's wordt opgehaald. Hij "weet" niet wat niet in zijn context staat.
- **Urgente situaties.** Bij technische urgentie, veiligheidskwesties of medische situaties neem je altijd direct contact op met een menselijke medewerker of de hulpdiensten.
- **Emotionele nuance.** AI begrijpt emotionele nuances niet zoals een mens. Bij complexe of gevoelige situaties is een medewerker beter geschikt.
- **Indicatieve waardes.** AI-geneerde prijzen, offertes of werkbonden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd door een bevoegd medewerker.

## 5. Menselijk toezicht (Art. 14 AI Act)

Wij borgen menselijk toezicht bij alle kritieke beslissingen:

- Alle AI-output is realtime zichtbaar in het klantdashboard met conversatie-feed
- Klanten kunnen elk bericht corrigeren, blokkeren of handmatig overschrijven vóór verzending
- **Verplichte approval-step:** geen enkele e-mail of WhatsApp-bericht gaat autonoom uit; elke draft vereist handmatige goedkeuring met audit-log
- Escalatieprotocol: bij twijfel of complexe situaties schakelt de assistent door naar een medewerker
- JBSync controleert steekproefsgewijs AI-output op kwaliteit, toon en correctheid
- Promptwijzigingen en modelupdates worden eerst intern getest voordat zij worden uitgerold

## 6. Datagebruik voor AI-training – wat gebeurt er met jouw data?

**JBSync** gebruikt klantdata **niet** om eigen AI-modellen te trainen of te verfijnen. Wij optimaliseren uitsluitend onze eigen prompts en configuraties op basis van geanonimiseerde gebruiksstatistieken.

Onze AI-leveranciers hanteren elk hun eigen beleid:



## Anthropic (Claude)

Gebruikt API-data **niet voor training** onder de [Commercial Terms](#). Officiële verklaring: "[By default, we will not use your inputs or outputs from our commercial products to train our models](#)". Zie ook de [Anthropic Privacy Policy](#), [DPA](#) en het [Trust Center](#).

## OpenAI (Whisper)

Gebruikt API-data **niet voor training** onder de [API Data Usage Policies](#). API-data wordt maximaal 30 dagen bewaard voor misbruikdetectie, daarna verwijderd. Privacy policy: [openai.com/policies/privacy-policy](https://openai.com/policies/privacy-policy).

## ElevenLabs

Gebruikt API-inputs **niet voor training** zonder expliciete opt-in. JBSync heeft niet ingestemd met training-gebruik. Zie [elevenlabs.io/privacy](https://elevenlabs.io/privacy) en [elevenlabs.io/dpa](https://elevenlabs.io/dpa).

## 7. Kwaliteitsborging

JBSync voert de volgende maatregelen uit om de kwaliteit van AI-output structureel te bewaken:

- Alle assistenten worden intern getest op ons eigen bedrijf vóór uitrol naar klanten
- Klantfeedback wordt structureel verwerkt in prompt-optimalisaties en model-configuraties
- Bij een foutpercentage boven 5% bij een specifieke taak wordt de betreffende assistent tijdelijk uit productie genomen voor herziening
- Kritieke flows (offertes, werkbonden, facturering, voice-gesprekken) hebben een verplichte menselijke goedkeuringsstap

## 8. AI-geletterdheid (Art. 4 AI Act)

Sinds 2 februari 2025 vereist Artikel 4 van de EU AI Act dat aanbieders en deployers van AI zorgen voor "voldoende AI-geletterdheid" bij hun personeel en gebruikers. JBSync biedt:

- Onboarding-materiaal voor nieuwe klanten met uitleg over capabilities en beperkingen van de assistenten
- Een interne kennisbank voor JBSync-medewerkers over de inzet en grenzen van AI
- Regelmatige updates over wijzigingen in AI-systemen of regelgeving

## 9. Klachten en correctie

Heb je een klacht over een AI-output, denk je dat een AI-beslissing onjuist was, of wil je een menselijke beoordeling vragen? Neem contact op:

### Contact

JBSync B.V. · Nicolaas Tulplaan 140G, 1186 DT Amstelveen · KvK 99705907

**E-mail** info@jbsync.com

**WhatsApp** +31 97 010 208 583

Voor klachten over AI-systemen kun je ook terecht bij:

- [Autoriteit Persoonsgegevens](#) — bij klachten over datagebruik in AI-systemen
- [ACM \(Autoriteit Consument & Markt\)](#) — bij klachten over algoritmische systemen
- [Gegevensbeschermingsautoriteit](#) — voor Belgische klanten