



# Privacyverklaring

7 september 2021

## Inhoudsopgave

### 1. Inleiding

Zaam Wonen verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u, in het kader van het woongenot, vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. Zaam Wonen handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

#### 1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over Zaam Wonen als organisatie als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Zaam Wonen.

#### 1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

#### 1.3 Gegevens verzamelen bij anderen?

Zaam Wonen verzamelt in principe geen gegevens bij externe partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf. Mocht een partij, die namens ons bij u werkzaamheden uitvoert, geactualiseerde contactgegevens hebben dan kunnen deze worden aangevuld voor het uitvoeren van onze kerntaak.

#### 1.4 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Zaam Wonen is als stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

#### 1.5 Wie is de functionaris van gegevensbescherming of privacy officer?

Zaam Wonen heeft, gezien zijn kleine omvang, niet gekozen voor een (vrijwillige) functionaris van gegevensbescherming.

## 2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

#### 2.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens:

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, historische adressen, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer.

#### 2.2 (categorie 2) Betaalgegevens:

Dit zijn uw rekeningnummer, betaalhistorie, inkomenstoets.

#### 2.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens:

Dit zijn bijv. medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Gegevens over crimineel gedrag zoals over bijvoorbeeld een wietplantage en gegevens met betrekking tot religie. Een legitimatiebewijs (rijbewijs, ID-kaart en paspoort) is geen bijzonder persoonsgegeven, maar een persoonsgegevens met aanvullende eisen, deze wordt mogelijk alleen gevraagd ter identificatie. Hier worden geen kopieën van gemaakt.

### **3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?**

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofdoelen en (specifiekere) subdoelen.

#### **3.1 A. Leveren van diensten**

- A1. Inschrijven in onze systemen
- A2. Opmaken van huurovereenkomst
- A3. Klantenservice
- A4. Authenticatie van de klant
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen
- A6. Het onderhouden van de huurwoning

#### **3.2 B. Onderzoek en statistiek**

- B1. Analyseren van gegevens van woningzoekenden

#### **3.3 C. Bestrijden fraude en criminaliteit**

- C1. Bijhouden van huurachterstand
- C2. Onderzoek naar fraude
- C3. Beleggen van fraudeproblemen bij de politie

#### **3.4 D. Juridische geschillen**

- D1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

### **4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?**

#### **4.1 Dienst 1: inschrijven van een klant**

Voor het inschrijven van een klant gebruikt Zaam Wonen persoonsgegevens uit de 1e en 2<sup>e</sup> categorie. Dit heeft als doel het aanmaken van een nieuwe klant om vervolgens een woning te kunnen zoeken voor deze klant.

#### **4.2 Dienst 2: verhuren van een woning**

Voor het verhuren van een woning gebruikt Zaam Wonen persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie.

#### **4.3 Dienst 3: overige verwerkingen**

Zaam Wonen verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2<sup>e</sup> en 3e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van (klanttevredenheids) onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

### **5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?**

#### **5.1 Overeenkomst**

Zaam Wonen gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

#### **5.2 Gerechtvaardigd belang**

Zaam Wonen gebruikt uw gegevens voor het doen van klanttevredenheidsonderzoeken. Dit is niet noodzakelijk voor het uitvoeren van (huur)overeenkomst maar zien wij wel als belangrijk middel om u goede en passende dienstverlening aan te kunnen bieden.

Zaam Wonen doet onderzoek naar fraude indien hier een gedegen aanleiding voor is.

#### **5.3 slotbepaling**

Indien wij andere persoonsgegevens van u willen verzamelen dan vragen wij altijd eerst om toestemming.

## **6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming**

Zaam Wonen maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat Zaam Wonen bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

## **7. Delen we de gegevens met andere partijen?**

Zaam Wonen deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld partijen die voor ons werkzaamheden (reparaties en renovaties) uitvoeren. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Op het moment dat u klant wenst te worden, verstrekken wij uw gegevens aan Economic Data Resources B.V. (EDR). EDR zal op basis van deze gegevens een advies geven over uw kredietwaardigheid. EDR gebruikt uw gegevens voor onderzoek naar uw kredietwaardigheid en contactgegevens. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>.

Ook werkt Zaam Wonen soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast en fraude. Uw persoonsgegevens worden alleen doorgegeven indien wij een vermoeden hebben van fraude binnen de huurovereenkomst. Daarnaast maakt Zaam Wonen gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst hebben gesloten.

Zaam Wonen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

## **8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?**

Zaam Wonen heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacyverordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

## **9. Hoe beveiligen we uw gegevens?**

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Zaam Wonen een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 7 van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het instellen van autorisaties en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## **10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

### **10.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat en tot twee jaar hierna. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

*Denk hierbij aan de inschrijfgegevens of een wmo-beschikking.*

### **10.2 (categorie 2) Betaalgegevens**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat en tot twee jaar hierna. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

*Denk hierbij aan de inkomensgegevens voor de inkomensstoets of huurachterstand.*

### **10.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

*Denk hierbij aan een intakeverslag voor bijzondere huisvesting of multi-problematiek waarbij meerdere instanties betrokken zijn.*

## **11. Cookies**

Wij gebruiken alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

## **12. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?**

Zaam Wonen vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Daarom is het heel eenvoudig om via onder andere de website contact op te nemen met ons. Onder het kopje 'contact' zijn verschillende manieren te vinden die hierbij kunnen helpen.

Wanneer de betrokkene een beroep wil doen op één van de rechten die zij op basis van de AVG heeft, dan kan dit verzoek schriftelijk worden ingediend bij Zaam Wonen. Zaam Wonen zal dit verzoek binnen de wettelijke termijnen in behandeling nemen.

## **13. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens?**

Wij verzoeken u om eerst contact met ons op te nemen en het verzoek of de klacht te bespreken. Mocht u hierna niet tevreden zijn, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit gaat alleen indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## **14. Hoe kunt u contact met ons opnemen?**

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via [info@zaam-wonen.nl](mailto:info@zaam-wonen.nl) of bellen met (046) 420 35 35.