

## Privacyverklaring Zayaz

### 1. Inleiding

Wanneer u de (online) dienstverlening van Zayaz gebruikt, wilt u niet dat anderen meekijken. Dus wij doen er alles aan om uw persoonlijke gegevens te beveiligen.

De regels over het beschermen van privacy staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of wij ons goed aan deze regels houden. Zayaz houdt zich aan deze regels.

Deze privacyverklaring geldt voor alle diensten van Zayaz. Dus bijvoorbeeld wat wij doen voor onze huurders, maar ook voor websitebezoekers. In deze privacyverklaring leest u hoe wij met persoonsgegevens omgaan.

#### 1.1 Ons doel

Ons doel is om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening transparant, betrouwbaar en persoonlijk is. Daar hebben we soms uw persoonsgegevens voor nodig. Zayaz neemt uw privacy serieus. Wij vinden het belangrijk om u te informeren hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en waar wij ze voor gebruiken.

Om uw (online) contact met Zayaz zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben we een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. Wij slaan deze gegevens op in een beveiligde database, en doen er alles aan om ze te beschermen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal.

Natuurlijk zorgen wij ervoor dat we hierbij voldoen aan wetten en regels. Zayaz heeft hiervoor een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. En medewerkers van Zayaz hebben alleen toegang tot uw persoonsgegevens als zij deze nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsplicht.

#### 1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn naar een persoon. Zodra gegevens iemand kunnen identificeren als persoon worden deze gegevens persoonsgegevens genoemd. Bijvoorbeeld uw naam, adres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Ook uw IP-adres of gebruikersnaam zijn persoonsgegevens.

#### 1.3 Zijn wij verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms moeten wij volgens de wet bepaalde persoonsgegevens van u bewaren of geven, bijvoorbeeld bij het toewijzen van onze sociale huurwoningen of voor de opsporing van strafbare feiten. Maar ook op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen wij verplicht zijn om een huurachterstand te melden.

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of precontractuele fase voordat u huurder bij ons kan worden. Bijvoorbeeld bij het uitvoeren van onderhoud. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen. Dit kan ook gebeuren als het gaat om meer gevoelige persoonsgegevens zoals het gebruik van cameratoezicht

#### 1.4 Worden er persoonsgegevens verzameld bij anderen?

Zayaz verzamelt soms persoonsgegevens bij derde partijen, zoals thuispoort.nl voor het aanbieden van onze huurwoningen, de Belastingdienst wanneer wij ervoor kiezen om een inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren, hulpverlenende organisaties in geval van ingewikkelde (zorg) problematiek en gemeenten in het geval van maatwerk bij urgentieaanvragen op medische indicatie.

### **1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?**

Een verwerkingsverantwoordelijke is een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Zayaz is volgens de wet verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Soms verwerkt iemand, een bedrijf of overheidsinstantie gegevens voor ons. Dan zijn zij ook een verwerkingsverantwoordelijke.

### **2 Welke persoonsgegevens verwerken wij van u?**

Wij willen u graag goed van dienst zijn. Daarom hebben wij soms uw persoonsgegevens nodig, afhankelijk van de dienst die u bij ons afneemt. De persoonsgegevens kunnen worden opgedeeld in vier categorieën. Wij gebruiken de volgende persoonsgegevens van u:

#### *Categorie 1: NAW-gegevens*

Dit zijn uw voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, (historisch) adres, e-mailadres, telefoonnummer, gebruikersnaam, gebruiklogs en IP-adres.

#### *Categorie 2: Betaalgegevens*

Dit zijn uw bankrekeningnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens (voor de inkomstenstoets), omvang en samenstelling huishouden. Dit hebben we nodig voor de jaarlijkse controle op juistheid van woningtoewijzing.

#### *Categorie 3: Bijzondere persoonsgegevens*

Dit zijn bijvoorbeeld medische gegevens in verband met mogelijke aanpassingen in de woning, of gegevens over strafbaar gedrag zoals een wietplantage in de woning.

#### *Categorie 4: Leefbaarheid en overlast*

Dit zijn gegevens die iets zeggen over hoe u zich gedraagt als huurder in onze woning(en). Hierbij kunt u ook denken aan een Verhuurdersverklaring.

### **3. Wij houden (persoons)gegevens bij om onze website te verbeteren.**

Ook verzamelen we gegevens over het gebruik van onze website. We houden bijvoorbeeld het aantal bezoeken bij, en hoelang bezoekers gemiddeld op onze site blijven. Ook registreren we de instellingen van uw apparaat die uw browser naar ons toestuurt, waarmee uw websitebezoek bij Zayaz te volgen is. En als u het contractformulier op de website invult, bewaren wij de persoonsgegevens die u daarmee naar ons toestuurt (zolang wij deze nodig hebben om uw vraag te beantwoorden). Meer informatie over cookies op de website [zayaz.nl](https://www.zayaz.nl) leest u in [onze cookieverklaring](#). Voor de website [zayazverkoop.nl](https://www.zayazverkoop.nl) geldt een andere cookieverklaring.

### **4. Voor welke doeleinden verwerken wij voormelde persoonsgegevens?**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor verschillende doelen. Deze doelen kunnen worden onderscheiden in generieke doelen (hoofddoelen) en specifieke doelen (subdoelen).

Hoofddoel 1: Het leveren van diensten

1a: Het inschrijven van de klant in ons systeem

1b: Het verhuurproces

1c: De klantenservice (KCC)

1d: Huurdersportaal

1e: Authenticatie van de klant

1f: Het uitvoeren van transacties en het versturen van rekeningoverzichten

1g: Het onderhouden van de huurwoning

Hoofddoel 2: Onderzoek en Statistiek

2a: Het bijhouden van het aantal nieuwe huurders in een bepaalde regio en/of huurprijsklasse

2b: Het analyseren van deze data

2c: Het meten van klanttevredenheid

2d: De eerlijke verdeling van sociale woonruimte

Hoofddoel 3: Het bestrijden van fraude en criminaliteit

3a: Het bijhouden van huurachterstand(en)

3b: Het onderzoeken naar fraude (inzet recherchebureaus)

3c: Het doormelden van (mogelijke) fraude bij politie en/of gemeenten

Hoofddoel 4: Juridische geschillen afhandelen

4a: Het afhandelen van juridische geschillen

4b: Het voeren van juridische procedures bij de Rechtbank

Hoofddoel 5: Bevorderen van leefbaarheid in de wijk

5b: Het bijdragen aan de leefbaarheid in de directe nabijheid van woongelegenheden

5c: Het woongenot vergroten

5a: Het afhandelen van overlastmeldingen

## **5. Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor de dingen die we vermelden in deze privacyverklaring.**

Wij zullen uw persoonsgegevens dus niet verkopen aan andere partijen. Uw persoonsgegevens die u aan ons heeft gegeven, gebruiken wij alleen:

- voor het aangaan en de uitvoering van de huurovereenkomst.  
Bijvoorbeeld bij het maken van afspraken voor reparaties. Vaak voeren onze aannemers reparaties of onderhoud uit. Hiervoor geven wij hun uw persoonsgegevens, maar alleen de gegevens die nodig zijn.
- alleen met uw toestemming
  - Woningzoekenden kunnen zich inschrijven via de website [www.thuispoort.nl](http://www.thuispoort.nl). Op deze website biedt Zayaz gezamenlijk met andere corporaties het huuraanbod aan. Wanneer u zich inschrijft op thuispoort.nl, voegen wij uw gegevens toe in onze systemen. Zo kunnen we u de woning aanbieden.
  - Wij houden algemene bezoekgegevens bij over het gebruik van onze website. Als u het contactformulier op de website invult, dan bewaren wij uw persoonsgegevens, zolang de tijd die nodig is om uw e-mail af te handelen.
- alleen met uw toestemming of als u hiervoor nog niet bent afgemeld.  
Met uw toestemming ontvangt u van ons e-mails. Zo informeren we u over belangrijke dingen. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden.

Soms kan het zijn dat wij volgens de wet persoonsgegevens aan autoriteiten of anderen moeten geven. Bijvoorbeeld het verstrekken van gegevens voor gemeentelijke schuldhelpverlening. Of bij de gemeente die onderzoek naar uitkeringsfraude doet. Wij zijn dan verplicht om de gevraagde informatie te delen.

Als wij gegevens moeten delen dan doen we dit alleen als dit volgens de wet mag of als er een samenwerkingsovereenkomst is en het echt nodig is om gegevens te delen om onze taken uit te voeren of aan een wettelijke verplichting te voldoen.

## 6. Grondslagen voor het gebruiken van gegevens

De verwerking van persoonsgegevens wordt gebaseerd op de volgende vier grondslagen uit artikel 6 van de AVG: toestemming, wettelijke verplichting, uitvoering van een overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

### 1. Toestemming

Zayaz kan in sommige gevallen uw toestemming vragen om gegevens te verwerken en/of te delen met anderen. Deze toestemming kunt u altijd later weer intrekken. De volgende verwerkingen vinden plaats op basis van de grondslag toestemming:

- het versturen van de nieuwsbrief
- het huurdersportaal
- **Thuispoort.nl**. Dit is een aparte gezamenlijke website. Samen met andere woningcorporaties publiceren wij hierop ons huurwoningenaanbod.
- **Zayazverkoopt.nl**: Op deze website kunt u het verkoopaanbod, het aanbod van vrije sector huurwoningen, bedrijfsruimtes en parkeerruimtes van Zayaz bekijken. U kunt hier uw gegevens achterlaten, zodat de makelaar met u contact op kan nemen.
- uitwisseling met de gemeente in het kader van schuldhulpverlening op grond van de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (in later stadium kan dit ook zonder toestemming gebeuren).

### 2. Uitvoering van de huurovereenkomst

Om uitvoering te kunnen geven aan de huurovereenkomst tussen u en Zayaz, moet Zayaz uw gegevens verwerken. De meeste gegevensverwerkingen vallen onder de grondslag huurovereenkomst:

- Verhuurproces (NAW gegevens, inkomensgegevens, verhuurdersverklaringen, urgentieverklaring en betaalgegevens);
- Behandelen urgentieaanvragen;
- Verkopen en terugkopen
- Medehuuderschap
- Woningruil (het verwerken ervan d.m.v. NAW-gegevens)
- Behandelen van overlast
- Afhandelen klacht dienstverlening
- Beëindiging huurovereenkomst
- Onderhoud woning (tevens reparaties);
- Behandelen ZAV-aanvragen
- Realiseren WMO-aanpassing
- Huurincasso
- Servicekosten

### 3. Wettelijke verplichting

Zoals eerder onder punt 1.3 aangegeven kan Zayaz wettelijk verplicht zijn om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Verwerkingen die plaatsvinden op basis van de grondslag wettelijke verplichting zijn:

- Inschrijving woningzoekende (Huishoudformulier en geboortedata meeverhuizende personen, inkomen en verzamelinkomen);
- Passend toewijzen bijvoorbeeld bij verhuur en woningruil (d.m.v. inkomen, huishoudgrootte en geboortedata conform de Woningwet);
- Het doormelden van betalingsachterstanden bij gemeenten (Wet Wgs);
- Het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten en geschillen (Woningwet);
- Het aanleveren van gevraagde informatie door derde partijen op basis van de Politiewet, de wet SUWI of de Gemeentewet.

#### 4. Gerechvaardigd belang

In sommige situaties kan het zijn dat Zayaz uw persoonsgegevens wilt verwerken, omdat zij daar een belang bij heeft. Met verwerken wordt in dit kader ook bedoeld dat er sprake kan zijn van een uitwisseling van persoonsgegevens met een externe partij. We wegen dan altijd de belangen tussen u als huurder en het belang van Zayaz af. Alleen wanneer het belang van Zayaz zwaarder weegt zal Zayaz de verwerking laten plaatsvinden. Verwerkingen die plaatsvinden op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang zijn:

- Gerechtelijke documenten
- Politierapportages
- Bestuurlijke rapportages
- Meldingen in het kader van overlast
- Maatschappelijke problematiek
- Bewindvoerdersverklaringen
- Klanttevredenheidonderzoeken
- Cameratoezicht
- Toegangslogging
- Opname van telefoongesprekken

#### 7. Soms geven wij uw gegevens door aan derden

Om ons werk goed te kunnen doen, vragen we soms ondersteuning van externe partijen.

Wij maken gebruik van organisaties in de volgende categorieën:

- Adviesdiensten (bijvoorbeeld advocaten)
- ICT-diensten (bijvoorbeeld ter automatisering van processen)
- Techbedrijven (bijvoorbeeld ons tagsysteem)
- Energiediensten
- Zorginstanties
- De Gemeente
- Onderhoudsbedrijven (bijvoorbeeld de glazenwassers en schoonmakers)
- Aannemers (bijvoorbeeld een bouwbedrijf)
- Verzekeringen (bijvoorbeeld een assuratiekantoor)
- Recherchebureaus (bijvoorbeeld bij Woonfraude zaken)
- Klantonderzoeksbureaus (om tevredenheid te meten)

Wij maken met deze organisaties duidelijke afspraken over het gebruik en zorgvuldige omgang van uw persoonsgegevens. Als het nodig is, leggen we dit vast in een schriftelijke overeenkomst. Hierin wordt opgenomen waarvoor de gegevens bedoeld zijn en dat deze uitsluitend voor dat doel (mogen) worden gebruikt.

#### Convenant

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties. Denk bijvoorbeeld aan de gemeente 's-Hertogenbosch. In die gevallen moet een convenant getekend zijn. Daarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

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

Zayaz heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kunnen we zo altijd een passend beschermingsniveau verzekeren.

## **9. Wij doen er alles aan om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal.**

Dit begint ermee dat we de persoonsgegevens alleen verwerken binnen de EU. Daarnaast hebben wij intern een informatiebeveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat onze diensten zo worden ingericht dat er standaard een passend beveiligingsniveau is. Medewerkers van Zayaz hebben alleen toegang tot die persoonsgegevens, die zij nodig hebben voor hun werk. Ook trainen wij onze medewerkers op het gebied van privacy. Bijvoorbeeld met bewustwordingsacties en trainingen. Daarnaast tekenen al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring bij aanvang van hun dienstverband.

Uiteraard zorgen wij ervoor dat organisaties waarmee wij gegevens uitwisselen, voldoen aan onze beveiligingseisen. Hiervoor gebruiken we, indien nodig, een verwerkersovereenkomst.

## **10. Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is**

Zayaz gebruikt uw persoonsgegevens om u een dienst te kunnen leveren. Persoonsgegevens bewaren we in beginsel zolang een klant bij ons ingeschreven staat. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we wettelijk verplicht deze langer te bewaren

## **11. Rechten ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens**

Op grond van de AVG heeft u de volgende rechten:

- a. **Het recht op inzage:** U mag ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken. Deze gegevens mag u natuurlijk ook inzien.
- b. **Het recht op correctie:** Hebben we persoonsgegevens van u die niet kloppen? U heeft het recht om deze te laten aanpassen.
- c. **Het recht op verwijdering:** Als we uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze verzameld hebben, kunt u ons vragen om deze te verwijderen. We kunnen deze gegevens niet verwijderen als we verplicht zijn om ze een bepaalde tijd te bewaren, bijvoorbeeld voor de belastingdienst.
- d. **Het recht op beperking:** Als er iets niet klopt in uw gegevens en u heeft gevraagd om dit te laten onderzoeken of aan te passen, dan heeft u ook het recht op beperking. Dit betekent dat u ons kunt vragen om te voorkomen dat uw gegevens verder worden verwerkt terwijl het probleem wordt opgelost.
- e. **Het recht op dataportabiliteit:** Dit betekent dat we uw gegevens moeten overdragen naar u of naar een andere organisatie van uw keuze als u ons hierom vraagt. U kunt alleen gebruik maken van dit recht als het gaat om gegevens die verwerkt worden op basis van toestemming of een overeenkomst.
- f. **Het recht op bezwaar:** Als we gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang of algemeen belang, dan mag u bezwaar maken. Er wordt vervolgens bekeken en afgewogen of we de persoonlijke gegevens mogen verwerken.

Wilt u meer informatie hierover, of een verzoek indienen? Neem dan contact met ons op. U kunt een e-mail sturen naar [klantenservice@zayaz.nl](mailto:klantenservice@zayaz.nl). Voor we aan uw verzoek kunnen voldoen moeten we uw identiteit controleren.

## **Via [www.zayaz.nl](http://www.zayaz.nl) kunt u eenvoudig uw gegevens bekijken of aanpassen**

U kunt wijzigingen ook per e-mail of post aan ons doorgeven.

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

Zayaz vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

**We doen ons best om u op onze website zo goed mogelijk te informeren**

Maar het kan zijn dat sommige informatie niet klopt. Of dat u informatie (tijdelijk) niet kunt bekijken. Als u hierdoor schade heeft, vinden we dat heel erg vervelend. Toch zijn we hiervoor niet aansprakelijk.

**Deze privacyverklaring kunnen we wijzigen**

Zayaz heeft het recht deze privacyverklaring te wijzigen om deze van tijd tot tijd te kunnen updaten. De meeste recente versie is beschikbaar op onze website.