

Privacyverklaring Zayaz

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. Dit hebben we ook beloofd aan de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens).

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

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 intern beveiligingsbeleid opgesteld. En medewerkers van Zayaz hebben alleen toegang tot uw persoonsgegevens als zij deze nodig hebben om hun werk te kunnen doen.

Hieronder leggen we precies uit welke gegevens we vastleggen en waar we deze voor gebruiken.

Welke gegevens legt Zayaz vast en waarom?

Voor- en achternaam en geslacht	Zo weten we wie u bent.
Adres en woonplaats	We kunnen u alleen helpen als we weten waar u woont.
Telefoonnummer	We nemen graag snel contact met u op als het nodig is.
Betaalgegevens	Deze hebben wij nodig om de huur en/of servicekosten te kunnen ontvangen.
IP-adres	Wanneer u onze website bezoekt, wordt uw IP-adres één week lang opgeslagen. Op die manier hebben we bij misbruik één week de tijd om na te gaan welk IP-adres verantwoordelijk is.
E-mailadres	Hiermee zorgen we ervoor dat u kunt inloggen op uw persoonlijke account. U kunt ons via e-mail ook vragen stellen. En onze e-mailnieuwsbrief ontvangen.

Waar gebruiken we uw gegevens voor?

Voor het regelen van zaken op verschillende websites

Huurders en woningzoekenden regelen veel zaken via de website, zoals bijvoorbeeld een huuropzegging. Daarbij geven huurders en andere gebruikers ons toestemming om hun persoonsgegevens vast te leggen. Om welke websites gaat het dan precies? Er zijn drie websites waarmee u te maken kunt krijgen. Dit zijn:

Zayaz.nl

Dit is de website die u nu bezoekt. Op deze website verstrekt u aan Zayaz geen persoonlijke gegevens. Wel maken wij gebruik van cookies. Deze hebben als doel om gegevens te verzamelen voor onze web statistieken. De op personen herleidbare gegevens worden niet bewaard en niet gedeeld met derden.

Via de website van Zayaz is ook het huurderportaal te bereiken. Alleen huurders van Zayaz kunnen gebruik maken van dit portaal.

Woonserviceregionaal.nl

Dit is een aparte gezamenlijke website. Samen met andere woningcorporaties publiceren wij hierop ons huurwoningaanbod. U vult dan eenmalig uw gegevens in. Daarna kunt u via een persoonlijke inlogcode deze website bezoeken. Zo kunt u het woningaanbod raadplegen en reageren op bepaalde huurwoningen en parkeerruimtes.

Zayazverkoopt.nl

Op deze website kunt u het verkoop aanbod, 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.

Alleen bij verhuur via www.zayazverkoopt.nl van garages en parkeerplaatsen (niet gekoppeld aan een sociale huurwoning) en vrije sector huurwoningen en u klant wenst te worden, verstrekken wij uw voorletters en naam, adres, postcode, woonplaats en geboortedatum 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/>.

Om een huurovereenkomst met u te kunnen

Als u een woning bij ons huurt, willen wij u zo goed mogelijk kunnen helpen. Daarom hebben wij uw persoonsgegevens nodig, als u een huurovereenkomst met ons aangaat. De wet noemt dit de grondslag voor de uitvoering van de overeenkomst.

aangaan en uitvoeren

- Als er iets gerepareerd moet worden aan uw woning, of als er onderhoud nodig is, moeten wij contact met u kunnen opnemen. Het kan zijn dat één van onze aannemers de werkzaamheden uitvoert. Wij geven de aannemer dan uw persoonsgegevens, zodat hij rechtstreeks een afspraak met u kan maken om de werkzaamheden uit te voeren. Indien er een VVE aanwezig is die verantwoordelijk is voor de reparatie die moet worden uitgevoerd dan worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan de VVE.
- Uw bankrekeningnummer slaan wij op in ons systeem. Het maakt niet uit of u de huur nu betaalt via automatische incasso, AcceptEmail of overboeking. Daarmee zijn uw betalingen altijd aan uw woning gekoppeld. En kunnen we u ook betalen als u geld van ons terugkrijgt. Betaalt u de huur via AcceptEmail? Controleer altijd eerst of de afzender van de e-mail klopt, voordat u op de betaallink klikt. De afzender moet zijn: financieledienstverlening@zayaz.nl. Kijk ook of het juiste huurder-nummer in de e-mail staat. Dat nummer bestaat uit een H met 5 cijfers erachter.

Wij gebruiken uw gegevens ook als er sprake is van een achterstand in de betalingen. Uw gegevens kunnen dan worden doorgegeven aan een deurwaarder om een huisuitzetting te voorkomen.

- Om een woning aan u toe te wijzen, hebben wij uw inkomensgegevens nodig. De overheid verplicht ons een inkomenstoets uit te voeren. De grondslag hiervoor is een wettelijke verplichting.
- Ieder jaar vragen wij bij de Belastingdienst op of het inkomen van uw totale huishouden boven of onder een bepaalde grens zit. De grondslag hiervoor is een gerechtvaardigd belang, zodat wij de juiste huurverhoging aan u door kunnen berekenen.
- Wilt u (financiële) gegevens met ons delen? Doe dat nooit via Facebook of Twitter. Wij gaan er zorgvuldig mee om, maar hebben geen invloed op de manier waarop Facebook en Twitter met uw gegevens omgaan.

Om een koopovereenkomst met u te kunnen aangaan

Als u een woning van ons koopt hebben wij uw persoonsgegevens nodig. De grondslag hiervoor is de uitvoering van een overeenkomst.

<p>Om u een online account te kunnen aanbieden</p>	<p>Als u inlogt op www.zayaz.nl ziet u direct uw persoonlijke gegevens: naam (ook van eventuele mede-contractanten), post- en huisadres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer(s), openstaande betalingen, huurprijsspecificatie + historie en inloggegevens. Zo hoeft u deze gegevens niet steeds opnieuw in te voeren. We bewaren ook gegevens over eerdere verzoeken en/of afspraken. Op die manier kunnen we u sneller helpen.</p>
<p>Om u nieuwsbrieven te kunnen sturen</p>	<p>Wij sturen bewoners elke maand een algemene nieuwsbrief. Wilt u deze liever niet ontvangen? U kunt zich eenvoudig uitschrijven via de afmeldlink in de nieuwsbrief zelf. Wij geven dit adressenbestand niet aan andere partijen.</p> <p>Wij versturen ook persoonlijke nieuwsbrieven, bijvoorbeeld als we bij u renoveren. Voor deze persoonlijke (project)niewsbrieven kunt u zich niet afmelden. Want de informatie die erin staat, is te belangrijk om niet naar u te versturen. Dat mag ook volgens de wet op de e-mailmarketing.</p>
<p>Om te kunnen blijven verbeteren</p>	<p>Wij gebruiken uw gegevens ook om te kijken of u tevreden bent. En op die manier onszelf steeds te blijven verbeteren. Het kan dus zijn dat we u benaderen voor een klantonderzoek of het Zayaz Huurderspanel. Of we vragen u hoe de afhandeling van een klacht ging en wat u van onze dienstverlening vindt.</p> <p>Ook verzamelen we gegevens over het gebruik van onze website. We houden bijvoorbeeld het aantal bezoeken bij, en hoe lang bezoekers gemiddeld op onze site blijven. Ook registeren 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 leest u in onze cookieverklaring. Voor de website zayazverkoopt.nl geldt een andere cookieverklaring.</p> <p>Om onze dienstverlening te verbeteren, nemen we via een steekproef telefonische gesprekken op. U wordt hierover geïnformeerd op het bandje dat u hoort als u ons belt.</p> <p>Wij delen uw persoonsgegevens met de Onafhankelijke Geschillencommissie van Zayaz als u een klacht heeft ingediend die door haar in behandeling wordt genomen. Dit is noodzakelijk om uitvoering te geven aan de wet- en regelgeving voor klacht- en/of geschiloplossing (art. 109 BTIV).</p>

Om woonfraude en overlast aan te pakken

Soms moeten we klantgegevens gebruiken om fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan. Als u iets doet wat wettelijk niet mag, moeten we uw gegevens doorgeven aan overheidsinstanties.

In sommige gevallen van overlast schakelen wij hiervoor andere organisaties in, bijvoorbeeld buurtbemiddeling. Van te voren vragen wij hiervoor uw toestemming.

Afhankelijk van de ernst van de overlast hebben wij bewaartermijnen bepaald. Wij bewaren uw gegevens niet langer, dan dat wij hiervoor vastgesteld hebben.

Tot slot: goed om te weten**Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is**

Zayaz gebruikt uw persoonsgegevens om u een dienst te kunnen leveren. Wanneer wij u die dienst niet meer leveren, verwijderen wij ook uw persoonsgegevens. Soms verplicht de wet ons om gegevens langer te bewaren. Volgens de belastingwet zijn wij bijvoorbeeld verplicht om fiscaal relevante persoonsgegevens 7 jaar te bewaren.

Soms geven wij uw gegevens door aan derden

Om ons werk goed te kunnen doen, vragen we soms ondersteuning van externe partijen. Bijvoorbeeld van softwarebedrijven of juridisch adviseurs. Maar ook aannemers. Het kan gebeuren dat wij uw gegevens met zo'n partij delen. Zij gebruiken uw gegevens dan alléén om de gevraagde dienst te kunnen uitvoeren – nooit voor commerciële doeleinden. Natuurlijk maken wij hierover vooraf altijd goede afspraken. En we zorgen ervoor dat zo'n externe partij aan onze beveiligingseisen voldoet met een 'verwerkersovereenkomst'.

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.

U heeft het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken, in te zien

En u heeft het recht om persoonsgegevens te laten corrigeren, beperken, blokkeren en/of verwijderen. Wilt u meer informatie hierover, of uw gegevens inzien? Neem dan contact met ons op. U kunt een e-mail sturen naar klantenservice@zayaz.nl. Of bel ons op 073 – 648 24 00. Uw gegevens worden alleen persoonlijk aan u overhandigd bij Zayaz. Hiervoor vragen wij u uw paspoort of identiteitskaart mee te nemen.

Via www.zayaz.nl kunt u eenvoudig uw gegevens bekijken of aanpassen

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

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

De laatste versie is voor het laatst gewijzigd in januari 2023. Als er op inhoud iets in deze verklaring verandert, maken we dat bekend op onze website.