

Privacyreglement

Dit is het Privacyreglement van Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn).

Wij vinden de bescherming van uw persoonsgegevens belangrijk en gaan daar dan ook zorgvuldig mee om. In dit Privacyreglement informeren wij u over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens.

(Klant)relatie met fonds

Als u een directe (klant)relatie heeft met een van de fondsen die door SVn wordt beheerd of waarvoor SVn diensten verricht, wordt dit Privacyreglement aan u verstrekt door SVn namens het desbetreffende fonds. Waar dit het geval is, dienen 'SVn', 'wij' en 'ons' in dit Privacyreglement te worden gelezen als verwijzingen naar het desbetreffende fonds welke wordt vertegenwoordigd door SVn. Een overzicht van deze fondsen kunt u vinden op: [Fondsen SVn](#)¹.

Van wie verwerkt SVn persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij een (klant)relatie willen krijgen, hebben of hebben gehad. Dat zijn bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- potentiële, huidige of voormalige klanten en hun vertegenwoordigers;
- personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een (klant)relatie mee willen krijgen, hebben of hebben gehad;
- bezoekers van onze website;
- sollicitanten en/of personen die (potentieel) door ons worden ingehuurd;
- overige personen waarmee wij contact onderhouden.

Doeleinden: waarvoor verwerkt SVn uw persoonsgegevens?

1. Het aangaan en beheren van een klantrelatie (rechtstreeks of via een fonds)

Als u of uw bedrijf klant wilt worden of een nieuwe lening wilt afnemen, zijn persoonsgegevens van u nodig. Zo vragen wij een kopie van uw legitimatiebewijs om uw identiteit vast te stellen en te controleren. Wij kunnen ook persoonsgegevens verwerken van andere personen indien u deze in verband met de aanvraag met ons deelt, zoals van uw familieleden. Indien u namens uw bedrijf een lening wilt afnemen, verwerken wij uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om vast te stellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen.

Indien u een lening aanvraagt, moet ook onderzoek worden gedaan om te beoordelen of wij u als klant of uw bedrijf mogen accepteren. Hiervoor kunnen we onder andere vragen om informatie over uw inkomen, uw uitgaven, de waarde van uw woning en uw burgerlijke staat. Ook kunnen wij persoonsgegevens over u verwerken die van anderen worden verkregen, bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Indien u namens uw bedrijf een lening wilt afsluiten, verwerken wij ook persoonsgegevens van de uiteindelijk belanghebbenden (UBO's) van uw bedrijf om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen. Zonder uw persoonsgegevens kunnen wij geen overeenkomst met u aangaan.

Bent u een consument, dan verstrekken wij uw persoonsgegevens aan BKR om een check te doen ten behoeve van klantacceptatie. In verband met een lening kunnen wij verschillende persoonsgegevens delen met het BKR, waaronder betalingsachterstanden. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door BKR vindt u op www.bkr.nl.

Indien u een hypotheek afsluit met Nationale Hypotheek Garantie (NHG), worden uw gegevens uitgewisseld ten behoeve van de aanvraag en beheer van de hypotheek met Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen om aan de voorwaarden voor NHG te voldoen. Ook kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld met uw andere geldverstrekkers indien u uw woning met restschuld verkoopt. Meer informatie hierover vindt u op www.nhg.nl.

¹ <https://www.svn.nl/overheden/onze-dienstverlening/#Onze%20fondsen>

De noodzakelijke documenten en persoonsgegevens leggen wij vast in uw klantdossier. De gegevens in uw klantdossier gebruiken wij om u goed van dienst te kunnen zijn gedurende de periode dat u klant bij ons bent, om contact met u te onderhouden, eventuele vragen te beantwoorden en om de overeenkomst waarbij u of uw bedrijf partij bent/is te kunnen uitvoeren. Afspraken die wij met u maken, zoals in (telefoon)gesprekken en chats, kunnen ook worden opgenomen ter vastlegging of als bewijsvoering.

2. Het voorkomen en onderzoeken van fraude

Uw persoonsgegevens kunnen ook worden verwerkt om fraude te voorkomen en te onderzoeken. Hiervoor kunnen wij incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector raadplegen (Waarschuwingssysteem) en persoonsgegevens vastleggen die ook voor andere deelnemers opvraagbaar zijn. Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Waarschuwingssysteem waaraan wij deelnemen, en indien van toepassing het fonds waarvan SVn fondsmanager is, heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector. SVn houdt zich daarbij aan het *Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen* waarin de regels en waarborgen zijn vastgelegd voor de verwerkingen in het Waarschuwingssysteem. Meer informatie hierover vindt u via [Protocol incidenten- waarschuwingssysteem financiële instellingen](#)². Ook kunnen wij openbare bronnen raadplegen, zoals openbare registers, kranten en het internet. Hiermee willen wij uw en onze belangen en die van de financiële sector beschermen.

Als u aannemer en/of installateur bent van een klant van SVn, kunnen wij onder strikte voorwaarden uw persoonsgegevens registreren in ons intern Signalenregister aannemers/installateurs (Signalenregister), indien wij gefundeerde negatieve signalen of ervaringen ontvangen over u of uw bedrijf. Daarmee wil SVn voorkomen dat klanten worden gedupeerd door bijvoorbeeld aannemers/installateurs die geen deugdelijke diensten leveren en geeft SVn nader invulling aan haar (zorg)verplichtingen. SVn ontvangt persoonsgegevens van aannemers en/of installateurs via haar klanten en/of via openbare bronnen (zoals nieuwsmedia).

3. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij verwerken uw persoonsgegevens ook om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Op grond van wet- en regelgeving moeten wij bepaalde persoonsgegevens van klanten bijvoorbeeld vastleggen en soms ook verstrekken aan instanties of toezichthouders, bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook moeten wij persoonsgegevens bewaren conform wettelijke bewaartermijnen.

4. Het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten

Om u goed van dienst te blijven zijn, zijn wij voortdurend bezig met de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten, bijvoorbeeld door middel van klantonderzoek. Soms worden hiervoor persoonsgegevens verwerkt. Bijvoorbeeld als u een vraag stelt over een product.

Ook kunnen wij (telefoon)gesprekken opnemen voor kwaliteitsbewaking en trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden.

5. Het uitvoeren van promotie- en marketingdoeleinden

SVn verwerkt ook persoonsgegevens voor marketingactiviteiten. U kunt bijvoorbeeld per post, telefoon of e-mail worden geïnformeerd over (soortgelijke) producten en diensten van SVn. Voor sommige marketingactiviteiten is uw voorafgaande toestemming vereist. Wilt u niet (meer) benaderd worden voor marketingactiviteiten dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Onze contactgegevens vindt u onderaan dit Privacyreglement.

Onze websites maken gebruik van cookies. Hierop is ons Cookie-reglement (zoals beschikbaar op onze websites) van toepassing.

² https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/protocol_incidenten-waarschuwingssysteem_financiele_instellingen_pifi_2021.pdf

6. Het ondersteunen van onze partners bij de uitvoering van hun (publieke) taken

SVn is een (financiële) partner van gemeentes, provincies en andere overheden, fondsen, woningcorporaties en/of samenwerkingspartners op het gebied van volkshuisvesting in brede zin. SVn verwerkt ook persoonsgegevens om deze partijen te ondersteunen bij de invulling van hun (publieke) taken en bij het mogelijk maken van hun doelstellingen.

7. Betaaldiensten

SVn verwerkt uw persoonsgegevens voor het doen van betalingen of het innen van betalingen namens (samenwerkings)partners van SVn (betaaldiensten). Denk hierbij bijvoorbeeld aan het uitvoeren van subsidiebetalingen.

8. Statistieken

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor statistische doeleinden. SVn kan bijvoorbeeld informatie over de via SVn aangevraagde en verstrekte leningen delen met derden, bijvoorbeeld met de (samenwerkings)partners van SVn. De persoonsgegevens worden door SVn in dit verband zoveel mogelijk geanonimiseerd.

9. Het werven & selecteren van sollicitanten

SVn verwerkt persoonsgegevens voor de werving, selectie en beoordeling van sollicitanten en personen die (potentieel) door ons worden ingehuurd. Als u bij ons solliciteert of contact heeft met ons in verband met potentiële inhuur, dan kunnen wij naast persoonsgegevens die u zelf aan ons verstrekt (bijvoorbeeld CV en brief) ook persoonsgegevens raadplegen die door u zelf openbaar zijn gemaakt via zakelijke sociale media. Daarnaast kunnen wij een pre-employment screening inzetten. Indien een dergelijke screening van toepassing is, informeren wij u hierover voorafgaand. Wij kunnen uw persoonsgegevens ook ontvangen via door ons ingeschakelde werving- en selectiebureaus.

10. Het aangaan en beheren van een relatie als leverancier of andere zakelijke niet-klantrelatie

Ook als u als individu of als vertegenwoordiger van een bedrijf contact heeft met SVn in hoedanigheid van een (potentiële, huidige of voormalige) leverancier, of in verband met een andere zakelijke niet-klantrelatie, verwerkt SVn uw persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan persoonsgegevens om contact met u te onderhouden, waaronder gespreksverslagen, of om een overeenkomst met u of uw bedrijf aan te gaan of uit te voeren. Naast persoonsgegevens die u zelf aan ons verstrekt kunnen wij persoonsgegevens raadplegen uit openbare bronnen, zoals het handelsregister of zakelijke sociale media.

Welke grondslagen heeft SVn voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van (tenminste) één van de volgende verwerkingsgrondslagen:

- de verwerking is toegestaan op basis van uw *toestemming*. In die gevallen heeft u altijd het recht uw toestemming in te trekken ten aanzien van toekomstige verwerkingen;
- de verwerking is noodzakelijk voor de totstandkoming en/of de uitvoering van een *overeenkomst met u*. Dit geldt voor het overgrote deel als u als persoon een directe klantrelatie met ons heeft;
- de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een van onze *wettelijke verplichtingen*;
- de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een *gerechtvaardigd belang* van ons of van een derde. Dit doen wij alleen als het gerechtvaardigd belang zwaarder weegt dan uw privacybelangen. Denk daarbij aan:
 - de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst met het bedrijf dat u vertegenwoordigt;
 - het tegengaan van fraude en het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector;
 - het voldoen aan zorgplichten naar onze klanten;

- het verbeteren van onze producten en diensten, kwaliteitsbewaking en voor trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden;
- het afhandelen van klachten, het onderbouwen van gerechtelijke procedures en het vastleggen van of bewijsvoering over gemaakte afspraken;
- het uitvoeren van marketingactiviteiten;
- het verlenen van betaaldiensten;
- het anonimiseren van persoonsgegevens ten behoeve van statistieken; en
- het ondersteunen van onze (samenwerkings)partners bij de uitvoering van hun (publieke) taken.

Met wie deelt SVn uw persoonsgegevens?

SVn kan in bepaalde situaties uw persoonsgegevens delen met partijen buiten SVn, zoals:

- het BKR en de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (NHG). Lees meer hierover bij de doeleinden onder 1;
- toezichthouders en andere bevoegde organen, zoals de Belastingdienst, de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank, de Autoriteit Persoonsgegevens en andere financiële instellingen, inclusief het Waarschuwingssysteem. Lees meer hierover bij de doeleinden onder 2 en 3;
- voor zover op uw situatie van toepassing, delen wij uw persoonsgegevens (en rapportages op basis van persoonsgegevens) met (financiers van) de fondsen waarvan SVn fondsmanager is ten behoeve van de in dit Privacyreglement genoemde doeleinden;
- indien uw lening mogelijk wordt gemaakt door een gemeente, provincie of andere overheden, fonds, woningcorporatie en/of samenwerkingspartner, kunnen uw persoonsgegevens worden gedeeld met de betreffende partij. Lees meer hierover bij de doeleinden onder 6 en 7;
- indien wij zekerheden moeten uitwinnen, bijvoorbeeld omdat u een lening niet heeft kunt aflossen, kunnen wij uw persoonsgegevens delen met notariskantoren, deurwaarders, curatoren en makelaars/taxateurs;
- derde partijen die wij als opdrachtnemers inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, bijvoorbeeld onze leverancier voor de hosting, onderhoud en support van ons IT-systeem of voor het verzorgen van drukwerk en het uitvoeren van klantonderzoek;
- in verband met de gebruikelijke bedrijfsvoering van SVn kunnen persoonsgegevens onder omstandigheden ook worden gedeeld met banken, verzekeringsmaatschappijen, intermediairs, (zakelijke) partners, juridische, financiële en strategische adviseurs, accountants, auditors, rechtbanken, geschillencommissies, leveranciers of wederpartijen en hun zakelijke adviseurs en dienstverleners.

Indien er sprake is van doorgifte van uw persoonsgegevens door SVn aan een ontvanger buiten de Europese Economische Ruimte (EER), dan nemen wij passende maatregelen zodat de doorgifte voldoet aan de AVG. Dit betekent dat de doorgifte van persoonsgegevens aan ontvangers buiten de EER alleen wordt verricht als:

- een *adequaatheidsbesluit* van de Europese Commissie bestaat, waaruit blijkt dat het betreffende land of gebied een passend beschermingsniveau biedt;
- *passende waarborgen* voor de bescherming van uw persoonsgegevens zijn getroffen, zoals bindende bedrijfsvoorschriften of een overeenkomst op basis van door de Europese Commissie goedgekeurde standaardbepalingen; of
- er een andere rechtmatige *uitzonderingsgrond* is om uw persoonsgegevens te mogen doorgeven.

De landen waarvoor een adequaatheidsbesluit bestaat, worden genoemd op de website van de Europese Commissie: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en. Voor zover wij uw persoonsgegevens doorgeven aan een ontvanger buiten de EER, kunt u een kopie van de passende waarborgen opvragen als onderdeel van uw recht op inzage. Waar mogelijk geldt dit ook bij de uitzonderingsgronden.

Hoe beveiligt SVn uw persoonsgegevens?

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Bijvoorbeeld door medewerkers alleen toegang te verlenen tot de persoonsgegevens die zij voor hun werkzaamheden nodig hebben. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. SVn werkt alleen samen met opdrachtnemers (verwerkers) die eveneens passende beveiligingsmaatregelen treffen om uw persoonsgegevens te beschermen. Zij mogen uw persoonsgegevens niet gebruiken voor hun eigen doeleinden.

Hoelang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor wij de persoonsgegevens hebben verzameld. Hierbij houden wij ook rekening met onze wettelijke bewaarderplichtingen, voor zover daarvan sprake is.

In het geval van een afwijzing na een sollicitatieprocedure bewaren wij uw persoonsgegevens niet langer dan tot vier weken na de afwijzing. Indien u daarvoor toestemming geeft, bewaren wij uw persoonsgegevens tot maximaal één jaar na beëindiging van de sollicitatieprocedure.

Wat zijn uw rechten?

U heeft verschillende rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens:

- recht op *inzage*: het recht om uitsluitsel te krijgen over de vraag of wij persoonsgegevens over u verwerken en, wanneer dat zo is, inzage te krijgen in die persoonsgegevens;
- recht op *rectificatie*: het recht om onjuiste persoonsgegevens over u te laten rectificeren;
- recht op *verwijdering* (recht op vergetelheid): het recht om persoonsgegevens over u te laten verwijderen;
- recht op *beperking van de verwerking*: het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te laten beperken;
- recht op *gegevensoverdraagbaarheid*: het recht om uw persoonsgegevens te laten overdragen aan een andere organisatie in een gestructureerde, gangbare en machine-leesbare vorm;
- recht op *bezwaar*: het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, om redenen die verband houden met uw specifieke situatie; en
- recht op het *intrekken van toestemming*: het recht om toestemming in te trekken, voor zover wij de verwerking van persoonsgegevens op toestemming baseren. Wanneer toestemming wordt ingetrokken, tast dit de rechtmatigheid van de verwerking tot het moment van intrekken niet aan.

U kunt een verzoek om uw rechten uit te oefenen schriftelijk aan ons sturen via de in dit Privacyreglement opgenomen contactgegevens.

Op basis van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving gelden er verschillende voorwaarden, beperkingen en uitzonderingen op genoemde rechten. Wij beoordelen per specifiek geval of daarvan sprake is. Er kan bijvoorbeeld een wettelijke bewaartermijn van toepassing zijn, waardoor wij uw persoonsgegevens nog niet mogen verwijderen.

Verwijzingen en links

Op onze website staan links naar andere externe websites. Ook wordt vanaf externe websites naar onze website verwezen en wordt ons logo gebruikt op externe websites. Dit Privacyreglement geldt niet voor die websites. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites en de manier waarop daar met uw persoonsgegevens wordt omgegaan. Wij adviseren u altijd te controleren op welke manier deze websites met uw persoonsgegevens omgaan.

Vragen of klachten?

Als u een vraag of klacht heeft over dit Privacyreglement of over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met:

Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten
T.a.v. Privacy Officer
Postbus 40
3800 AA Amersfoort
088 253 9400
privacy@svn.nl

SVn heeft ook een functionaris voor gegevensbescherming. Deze is te bereiken via FG@svn.nl.

U heeft daarnaast ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij wijzen u erop dat de Autoriteit Persoonsgegevens uw klacht pas in behandeling neemt nadat u uw klacht eerst met ons hebt gedeeld. Als u in een andere EU-lidstaat woont, kunt u ook een klacht indienen bij uw plaatselijke privacy toezichthouder.

Wijzigingen van het Privacyreglement

Wij kunnen dit Privacyreglement eenzijdig aanpassen. Raadpleeg daarom regelmatig het Privacyreglement op onze website. Hier vindt u altijd de meest recente versie.

De laatste versie van dit Privacyreglement is gepubliceerd op 17 januari 2023 (versie 2023.01).

Copyright SVn 2023, alle rechten voorbehouden. Geen gebruik zonder schriftelijke toestemming SVn.