deltaWonen

Privacyverklaring

Ruimte voor geluk

Versie september 2026

Privacyverklaring

Via de Woningzoeker (**www.dewoningzoeker.nl**), onze **website** en de daarbij behorende (mijn)omgevingen, en in het kader van onze dienstverlening als woningcorporatie, verwerkt Stichting deltaWonen, gevestigd en kantoorhoudende aan de Veerallee 30 te 8019 AD Zwolle, persoonsgegevens van woningzoekenden, huurders en voormalige huurders.

Deze persoonsgegevens ontvangen wij niet alleen rechtstreeks van betrokkenen, bijvoorbeeld bij inschrijving, het aangaan van een huurovereenkomst of via correspondentie, maar kunnen wij ook verkrijgen of vastleggen gedurende de huurrelatie, bijvoorbeeld in het kader van verhuur, beheer, onderhoud, serviceverlening, betalingsverplichtingen, leefbaarheid, klachtenafhandeling, wettelijke taken en contacten met derden. Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van deze persoonsgegevens.

In deze Privacyverklaring leest u welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden en op welke grondslagen. Ook informeren wij u over de wijze waarop wij daar verder mee omgaan.

Verwerking van persoonsgegevens
Onder "verwerking van persoonsgegevens" valt: het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op een andere wijze ter beschikking stellen, aligneren (op één rij plaatsen) of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés.

Naleving wet- en regelgeving, zorgvuldige en behoorlijke verwerking
Bij de verwerking van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de eisen die zijn opgenomen in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen: "AVG") en in de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarin de AVG rechtstreekse werking in Nederland heeft verkregen en die aanvullingen op de AVG bevat (hierna te noemen: "UAVG").

Dit betekent dat wij:

- via deze verklaring vermelden voor welke doeleinden en grondslagen wij uw persoonsgegevens verwerken;
- u eerst vragen om ondubbelzinnige toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin toestemming is vereist;
- onze verwerking van persoonsgegevens proberen te beperken tot alleen die gegevens welke noodzakelijk zijn voor onderstaande doeleinden en wij ernaar streven dat de persoonsgegevens juist, up-to-date, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn;
- passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die uw persoonsgegevens (in onze opdracht) verwerken;
- u de mogelijkheid verlenen om desgewenst een verzoek tot inzage, verbetering, gegevenswissing, beperking, bezwaar en gegevensoverdraagbaarheid van uw eigen persoonsgegevens bij ons in te dienen.

Doeleinden van de gegevensverwerking

Wij verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- het verlenen van toegang tot (mijn/omgeving) op onze **website**;
- het aanmaken van een account, het verlenen van (web) diensten en communiceren met u;
- het inspelen op de woonruimteverdeling en (toekomstige) woonwensen van huurders/kopers op het gebied van sociale huur;
- u desgewenst (digitaal) informeren over sociale woningen en hieraan gerelateerde onderwerpen;
- het eventueel sluiten van een huur- of een koopovereenkomst met u en eventuele daarmee samenhangende overeenkomsten zoals een EPV (Energieprestatievergoeding)-overeenkomst;
- u desgewenst (digitaal) informeren over zaken rondom huren en wonen;
- het organiseren, sturen en controleren van rechten en verplichtingen, waaronder leveringen, diensten. en betalingen voortvloeiend uit de desbetreffende overeenkomst (en);
- het monitoren en controleren van verbruik, de opgewekte energie en/of het presteren van gebouwen en installaties, met het oog op kwaliteit van leveringen en diensten, het kunnen (laten) verhelpen van storingen, en het verzorgen van afrekeningen en verantwoordingen voortvloeiend uit de desbetreffende overeenkomst(en);
- het voor stadsverwarming geautomatiseerd analyseren van verbruiksgegevens en vergelijken daarvan met historische en vergelijkbare verbruiksprofielen om afwijkende stookkosten vroegtijdig te signaleren;
- het (laten) uitvoeren van onderhoud en verbeteringswerkzaamheden aan gebouwen en installaties;
- het voorkomen, beperken en/of bestrijden van hennepteelt, woonfraude, betalingsachterstand, overlastveroorzaking en vergelijkbare handelingen die strijdig zijn met de bepalingen in de huurovereenkomst met algemene huurvoorwaarden;
- het uitvoeren van trendanalyses en marktonderzoek om onze diensten en websites (**deltawonen.nl**, **dewoningzoeker.nl** en de 'mijn omgeving' op **www.deltawonen.nl/mijn-deltawonen**) te verbeteren;
- het opstellen van klantprofielen voor derden, waarbij gegevens zijn ontdaan van namen en andere identificerende kenmerken van een betrokkene, waarmee deze gegevens niet langer persoonsgegevens in de zin van de (U)AVG zijn;
- het delen van persoonsgegevens met de klachtenadviescommissie in het kader van het behandelen en adviseren over ingediende klachten;
- het delen van persoonsgegeven met de Stichting Centrale Bewoners Raad ten behoeve van vertegenwoordiging van onze huurders cq achterban.

Grondslagen van de gegevensverwerking

DeltaWonen verwerkt persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. Afhankelijk van het doel verwerken wij persoonsgegevens:

- omdat dit noodzakelijk is voor het aangaan of uitvoeren van een huur-, koop- of andere overeenkomst;
- omdat wij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust;
- omdat wij een gerechtvaardigd belang hebben, bijvoorbeeld voor het verbeteren van onze dienstverlening, het beveiligen van onze systemen, het voorkomen en bestrijden van woonfraude, overlast of betalings-achterstanden en het afhandelen van klachten;
- omdat u daarvoor toestemming heeft gegeven. Wanneer verwerking op toestemming is gebaseerd, kunt u die toestemming altijd weer intrekken.

Per verwerking beoordelen wij welke grondslag van toepassing is en verwerken wij niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk voor het betreffende doel.

Welke persoonsgegevens hebben wij nodig?

Wordt of bent u klant van deltaWonen, dan hebben wij nodig:

- uw volledige naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres.

Sluit u een huurovereenkomst met ons, dan hebben wij ook nodig:

- uw inkomensgegevens (loonstrook, jaaropgave);
- uw betalingsgegevens (bankrekening);
- bijzondere gegevens die u vrijwillig verstrekt en noodzakelijk zijn om in aanmerking te kunnen komen voor een bepaalde huurwoning in verband met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), woonbegeleiding of uw huishouden (uit hoeveel en welke personen dat bestaat);
- gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en deltaWonen. Voorbeelden daarvan zijn: gegevens over uw betalingsgedrag; gegevens over uw verbruik, de opgewekte energie en/of het presteren van de installaties in uw huurobject; en uw gedrag als huurder.

Gesprekopnames

Wanneer u contact heeft met deltaWonen (bijvoorbeeld via onze Klantadviseurs), wordt het gesprek opgenomen. Dat doen wij om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, medewerkers te coachen en – indien nodig – klachten of incidenten zorgvuldig af te handelen.

U hoort vóór het gesprek een melding dat het gesprek wordt opgenomen. De opnames worden bewaard in een beveiligd systeem en zijn alleen toegankelijk voor daartoe geautoriseerde medewerkers (zoals de teammanager, coach of klachtenfunctionaris).
Opnames die niet gekoppeld zijn aan een klacht of incident worden uiterlijk na zes maanden verwijderd. Als een opname onderdeel wordt van een klacht- of incidentdossier, geldt de bewaartermijn van dat dossier.

Ontvangers van persoonsgegevens (verwerkers, derden)
Wij verstrekken uw persoonsgegevens aan verwerkers om rechten en verplichtingen, waaronder leveringen, diensten en betalingen voortvloeiend uit de met u gesloten overeenkomst te organiseren, te sturen en te controleren.
Een verwerker kan bijvoorbeeld een ICT-netwerkbeheerder of een softwareleverancier zijn.

Met verwerkers sluiten wij "Verwerkersovereenkomsten" af, waarin wij er zorg voor dragen dat de verdere verwerking van persoonsgegevens door de verwerker ook voldoet aan de regels die de (U)AVG voorschrijft.

Tevens stellen wij persoonsgegevens ter beschikking aan derden, zoals: de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Gemeenten, Wijkteams, Politie, andere woningcorporaties, zorginstellingen, aannemers, schilders of de klachtenadviescommissie.

Dit doen wij onder meer ter voorkoming, beperking en/of bestrijding van hennepteelt, woonfraude, betalingsachterstand, overlastveroorzaking en vergelijkbare handelingen die strijdig zijn met de bepalingen in de huurovereenkomst en de daarbij behorende algemene huurvoorwaarden of klachtbehandeling/-advisering.

Met de derde sluiten wij een "(Samenwerkings) Convenant", eventueel aangevuld met een "Gegevensbeschermingsovereenkomst dan wel een Regeling gezamenlijke verantwoordelijkheid" af, waarin wij er zorg voor dragen dat de verdere verwerking van persoonsgegevens door de derde ook voldoet aan de regels die de (U)AVG voorschrijft.

Wij mogen intern zwarte lijsten bijhouden ter bestrijding van hennepteelt, woonfraude, overlast en vergelijkbare gedragingen, en, deze - na eventuele voorafgaande benodigde toestemming van de Autoriteit Persoonsgegevens - delen met derden. Wanneer uw persoonsgegevens worden geregistreerd op onze interne zwarte lijst, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

Daarnaast zijn wij op basis van een wettelijke verplichting gehouden om persoonsgegevens aan derden, zoals de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Gemeenten, Wijkteams, Politie, de Stichting Centrale Bewoners Raad en andere ketenpartners af te geven. Voordat wij hiertoe overgaan, moeten wij nagaan op welke wettelijke regeling of uit hoofde van welke publiekrechtelijk taak de derde deze afgifte heeft gevorderd.

Beveiliging
Om uw persoonsgegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking te beschermen hebben wij passende beveiligingsmaatregelen getroffen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van een betrokkene.

Ook hanteren wij passende beveiligingsprocessen
Naast technische beveiligingsmaatregelen zoals versleuteling/encryptie van persoonsgegevens en toegangscontroles tot computersystemen, zijn er organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals geheimhoudingplicht voor medewerkers en wordt toegang tot persoonsgegevens alleen toegestaan aan daartoe gemachtigde medewerkers.

Wij gaan uit van de principes 'privacy by design' en 'privacy by default'. Dit houdt in, dat privacy zoveel mogelijk in het ontwerp van processen en producten (design) wordt meegenomen en standaard zo min mogelijk wordt verwerkt (default).

Als er ondanks deze beveiligingsmaatregelen toch een datalek plaatsvindt die bij de Autoriteit Persoonsgegevens dient te worden gemeld en die waarschijnlijk ernstige ongunstige gevolgen voor uw persoonlijke levenssfeer heeft, informeren wij u hier zo snel mogelijk over.

Om misbruik van uw persoonsgegevens te voorkomen, verzoeken wij u om uiterst zorgvuldig met uw inloggegevens om te gaan en deze nooit aan derden te geven, die daartoe niet gerechtigd zijn. Mocht u te maken krijgen met een datalek, dan verzoeken wij u die via het contactformulier op onze **website** direct bij ons te melden.

Criteria voor het bepalen van de bewaartermijn van persoonsgegevens
Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang dit daadwerkelijk nodig is voor het oorspronkelijke doel of andere verenigbare doelen, waarvoor wij deze verwerken.
Daarbij nemen wij zoveel mogelijk de indicatieve bewaartermijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in acht en houden wij ons aan de specifieke (minimale) bewaartermijnen die afzonderlijke wetten ons voorschrijven. Wanneer persoonsgegevens onderhevig zijn aan verschillende bewaartermijnen, hanteren wij als uitgangspunt dat per soort verwerking de langste termijn wordt aangehouden.

Vernietiging
Na afloop van de bewaartermijn vernietigen wij uw persoonsgegevens, kopieën (en voor zover mogelijk back-ups) daarvan zodanig, dat de kans op terughalen/herstel daarvan zoveel mogelijk wordt voorkomen.
Afhankelijk van de aard van de persoonsgegevens/desbetreffende verwerking passen wij de navolgende vernietigingswijzen toe: papierversnipperaar, gegarandeerde vernietiging door een gecertificeerde derde, digitale verwijderingsprocessen.
Als alternatief voor vernietigen anonimiseren wij uw persoonsgegevens, zodat deze op geen enkele manier tot de persoon herleidbaar zijn.

Reikwijdte van de verwerking
Uw persoonsgegevens kunnen worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Dit vindt uitsluitend plaats indien passende waarborgen zijn getroffen om uw privacy en de beveiliging van uw gegevens te beschermen, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

Uw rechten en hoe deze in te roepen?

Ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u de volgende rechten:

- Recht op informatie: in deze Privacyverklaring hebben wij alles opgenomen, waarover u moet worden geïnformeerd. Ingeval van een eventueel datalek wordt u zo nodig op dat moment daarover geïnformeerd.
- Recht op inzage: of wij persoonsgegevens van u verwerken, en zo ja, welke. Wat de verwerkingsdoeleinden, de (categorieën van) ontvangers en de bewaarcriteria zijn, welke rechten u heeft en hoe u die kunt uitoefenen. Hiervoor mogen wij een redelijke vergoeding bij u in rekening brengen. Wij kunnen inzage (gedeeltelijk) weigeren, indien inzage een inbreuk zou maken op de rechten van anderen, of indien een (ander) zwaarwegend belang daaraan in de weg staat.
- Recht op verbetering (rectificatie): u heeft het recht om ons te vragen om persoonsgegevens te verbeteren, indien deze persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn.
- Recht op gegevenswissing (om te worden vergeten): u heeft het recht om ons gemotiveerd te vragen om persoonsgegevens te wissen, te vernietigen of af te schermen, wanneer:
  - de persoonsgegevens niet meer noodzakelijk zijn voor het doel;
  - u de toestemming waarop de verwerking berust intrekt en er geen andere grondslag is voor de verwerking;
  - u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende grondslag is of u bezwaar heeft gemaakt tegen direct-marketing;
  - de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt; – verwijdering verplicht is op grond van de wet.
- Wij kunnen dit recht (gedeeltelijk) weigeren, indien een (ander) zwaarwegend belang daaraan in de weg staat.
- Recht van bezwaar (verzet) tegen de verwerking: u heeft het recht om, indien wij uw persoonsgegevens verwerken op grond van een gerechtvaardigd belang hiertegen gemotiveerd bezwaar tegen te maken op grond van bijzondere persoonlijke omstandigheden. Indien wij uw verzoek afwijzen, zullen wij de redenen daarvoor mededelen.
- Recht op beperking van de verwerking: u heeft het recht om elke vorm van verwerking, met uitzondering van opslag, (tijdelijk) te beperken (bijvoorbeeld als de juistheid van de gegevens door u wordt betwist, of juist als de gegevens eigenlijk vernietigd/gewist zouden moeten worden maar u er, bijvoorbeeld in het kader van een procedure, belang bij heeft dat deze bewaard blijven).
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens: u heeft het recht om in het verleden door u verstrekte persoonsgegevens in bestandsformaat op te vragen, zodat u die eenvoudig naar een andere Verantwoordelijke kunt overdragen.

Via “mijn/omgeving” op **www.deltawonen.nl/mijn-deltawonen** kunt u zo nodig zelf uw e-mailadres en/of telefoonnummer aanpassen. De overige hierboven genoemde rechten, waaronder het recht van bezwaar tegen verwerkingen op grond van een gerechtvaardigd belang (met inbegrip van profilering), kunt u uitoefenen door een met redenen onderbouwd verzoek in te dienen via het contactformulier op onze **website**, per e-mail naar privacy@deltawonen.nl of aan de balie van ons kantoor. Wij kunnen u vragen om uw identiteit vast te stellen, bijvoorbeeld door u te laten legitimeren aan de balie of door bij een digitaal verzoek een duidelijke maar afgeschermde kopie van een geldig identiteitsbewijs mee te sturen. Indien uw verzoek aan de wettelijke vereisten voldoet, ontvangt u in beginsel binnen vier weken een reactie. Indien u geen informatie over woningen en/of aan wonen gerelateerde onderwerpen van ons meer wenst te ontvangen, kunt u dit schriftelijk kenbaar maken via het contactformulier op onze **website**.

Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Wij maken in beperkte mate gebruik van profilering. Zo analyseren wij in sommige gevallen gegevens geautomatiseerd om afwijkende patronen te signaleren (bijvoorbeeld bij energie- en verbruiksgegevens). Deze profilering wordt uitsluitend gebruikt als signaal en leidt niet automatisch tot besluiten die rechtsgevolgen voor u hebben of u anderszins in aanmerkelijke mate treffen. Wij nemen geen besluiten die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, als bedoeld in artikel 22 AVG; er is altijd sprake van menselijke beoordeling. Indien wij uw gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang, waaronder deze vormen van profilering, heeft u op grond van artikel 21 AVG te allen tijde het recht om vanwege uw specifieke situatie bezwaar te maken tegen deze verwerking; zie hiervoor ook het hoofdstuk ‘Uw rechten en hoe deze in te roepen?’

Wijziging van de Privacyverklaring

Deze Privacyverklaring en de daarin van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen als gevolg van gewijzigde wetgeving of bij aanpassing van de doeleinden door ons worden gewijzigd. De bekendmaking van wijzigingen vindt tenminste tien kalenderdagen vóór inwerkingtreding plaats door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op onze website, dat “de Privacyverklaring is gewijzigd en op de internetsite is vervangen door een nieuwe Privacyverklaring, die ook op het kantoor van deltaWonen ter inzage ligt en aldaar kosteloos verkrijgbaar is”. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten. Wij adviseren u daarom om onze website regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen.