

Privacy statement

Jij vindt je privacy belangrijk. Wij ook!

Wij zijn Jouw Makelaar, wij bieden taxatiediensten en producten aan bij de ver- en aankoop van jouw woning.

Wij verzamelen je persoonsgegevens wanneer je een product of dienst van ons afneemt, onze websites bezoekt of mobiele apps gebruikt. We hebben persoonsgegevens ook nodig om onze producten en diensten te kunnen uitvoeren, onderhouden en verbeteren. Bij alles wat we doen behandelen wij je persoonsgegevens op een veilige en zorgvuldige manier. In dit privacy statement leggen we onder meer uit wat we met welke persoonsgegevens doen, waarom we ze nodig hebben, wanneer we ze delen met derde partijen, hoe we ze beveiligen en wat je rechten zijn.

Jouw Makelaar neemt jouw privacy serieus. Je kunt daarom altijd een beroep doen op je [inzagerecht](#). Heb je een klacht of vraag, laat het ons weten. Je kunt ook contact opnemen met onze functionaris voor de gegevensbescherming, via info@jouw-makelaar.nl. Ben je na afwikkeling van een klacht nog steeds ontevreden? Dan kun je ook contact opnemen met de toezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Tenslotte, als je twijfelt of een bericht, app, of website van ons afkomstig is, of je hebt een datalek ontdekt, neem dan contact op met: info@jouw-makelaar.nl

1. Wie zijn wij?

Jouw Makelaar is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en we houden ons aan de op ons van toepassing zijnde privacy wet- en regelgeving. Jouw Makelaar is momenteel (nog) een eenmanszaak, maar zal ook bij eventuele uitbreiding in de toekomst zich houden aan voornoemde wet- en regelgeving.

2. Welke persoonsgegevens verzamelen we?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over een persoon zeggen en die wij tot die persoon kunnen herleiden. Verschillende stukjes informatie bij elkaar verzameld kunnen ook herleidbaar zijn tot een persoon. Bijvoorbeeld: alleen je geslacht is geen persoonsgegeven maar vermoedelijk wel in combinatie met je postcode en je leeftijd. De persoonsgegevens die we binnen Jouw Makelaar verzamelen zijn onderverdeeld in de volgende vier categorieën:

a. Persoonsgegevens nodig voor uitvoering van producten of diensten

Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, paspoort- of legitimatie nummer en huwelijkse staat. Deze hebben we bijvoorbeeld nodig bij een koopovereenkomst of wanneer we jouw woning in

verkoop nemen. Hieronder vallen ook gegevens die we vastleggen als je contact opneemt met onze medewerkers.

b. Persoonsgegevens over het gebruik van onze website, apps en social media

Als je onze websites bezoekt of onze apps gebruikt, dan registreren we het IP-adres, de internet serviceprovider, de browser die je gebruikt, het besturingssysteem, je klikgedrag en de webpagina's die je bezoekt. We registreren ook de dag en het tijdstip van je bezoek en als het van toepassing is, de website die je heeft doorverwezen naar onze website. Afhankelijk van de voorkeuren die je hebt ingesteld op social mediasites, kunnen bepaalde gegevens met ons worden gedeeld.

c. Bijzondere persoonsgegevens

Als makelaar hebben we soms bijzondere persoonsgegevens nodig voor de uitvoering van onze overeenkomsten. Deze persoonsgegevens zijn inzichtelijk voor een kleine groep medewerkers en alleen als dat nodig is voor de uitoefening van hun functie.

Hebben we deze gegevens niet nodig voor het uitvoeren van een overeenkomst dan gebruiken we ze alleen als we dit wettelijk verplicht zijn of met jouw toestemming.

d. Gevoelige persoonsgegevens

Denk hierbij aan paspoort, rijbewijs, locatie, inloggegevens van je account, etc. Daarnaast worden door een kleine groep mensen en alleen als dat nodig is voor de uitoefening van hun functie, strafrechtelijke gegevens verwerkt om misbruik, fraude en criminaliteit te voorkomen.

3. Waarvoor gebruiken we persoonsgegevens?

a. Om de (totstandkoming van de) overeenkomst te kunnen beoordelen, afsluiten en uitvoeren

Voor het opstellen en uitvoeren van de overeenkomst gebruiken we persoonsgegevens. We hebben je persoonsgegevens nodig voor de beoordeling van je aanvraag en/of aanspraak, de levering van onze producten en de uitvoering van onze diensten.

Voor de beoordeling van je aanvraag of aanmelding kunnen we ook gegevens afkomstig uit openbare bronnen gebruiken zoals CBS, Kadaster en afkomstig van marktonderzoeksbureaus. Wij gebruiken deze bronnen zodat je minder zelf hoeft in te vullen bij je aanvraag. Bovendien gebruiken wij deze gegevens om de kwaliteit van onze persoonsgegevens te verbeteren, ingevulde gegevens te controleren en af te stemmen op je persoonlijke situatie.

Na goedkeuring van je aanvraag of na de verwerking van je aanmelding gebruiken we je persoonsgegevens om de overeenkomst te administreren, onze producten en diensten te leveren en de dienstverlening uit te voeren. Bijvoorbeeld:

- Je contactgegevens gebruiken we om de facturen toe te sturen en je vragen te beantwoorden. We registreren je vragen ook in onze systemen.
- We gebruiken je persoonsgegevens voor preventief advies en om je te informeren.

- We gebruiken je persoonsgegevens voor de uitvoering van onze online diensten. Bijvoorbeeld door je persoonsgegevens beschikbaar te maken binnen je beveiligde persoonlijke account en je voorkeursinstellingen te bewaren.
- We kunnen telefoongesprekken opnemen voor trainings- en coachingsdoeleinden, het voorkomen en bestrijden van fraude en misbruik en de naleving van wettelijke verplichtingen. Je hebt het recht om het opgenomen telefoongesprek te beluisteren.

b. Om onze producten en diensten op je af te stemmen en je relevante informatie te sturen

Ons doel is om jou de allerbeste producten en diensten te bieden die je leven zo makkelijk mogelijk maken. We sturen alleen berichten met nieuws en aanbiedingen van Jouw Makelaar die relevant zijn voor jou. Onze berichten versturen we via verschillende digitale kanalen, zoals e-mail, apps, socialmedia en je persoonlijke account. Wij kunnen je bijvoorbeeld berichten sturen met de laatste ontwikkelingen, nieuws, acties, prijsvragen, loyaliteitsprogramma's, algemene aanbiedingen en (nieuwe) producten of diensten.

Om onze diensten, producten en berichten af te stemmen op je voorkeuren en gedrag, maken wij gebruik van je persoonsgegevens. Voor dit doel combineren en analyseren we binnen Jouw Makelaar de volgende persoonsgegevens (zie ook H10):

- Persoonsgegevens die je aan ons verstrekt en gegevens over je aankoop van een product en dienst.
- Persoonsgegevens die je met ons deelt als je onze websites bezoekt en onze apps gebruikt, zoals je klikgedrag (Zie ook H2 onder b).
- Gegevens afkomstig uit openbare bronnen en afkomstig van marktonderzoeksbureaus. Wij gebruiken deze bronnen om klanten in te delen in segmenten en doelgroepen. Op deze manier kunnen wij advertenties beter afstemmen op je persoonlijke situatie, wensen en behoeften (zie ook H10 onder b).
- Persoonsgegevens die je met ons hebt gedeeld via je social media profiel, als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven.

Wil je geen berichten meer van ons ontvangen, dan kun je je op ieder moment eenvoudig afmelden voor commerciële nieuwsberichten. Bijvoorbeeld door op de daarvoor bestemde link in het bericht te klikken.

c. Om fraude en misbruik te voorkomen en te bestrijden

Als dienstverlener willen we voorkomen dat klanten door fraude te plegen misbruik maken van ons vertrouwen. Voorafgaand en tijdens de looptijd van de overeenkomst verwerken wij persoonsgegevens om fraude te voorkomen, op te sporen, te onderzoeken en te bestrijden.

d. Om onze wettelijke verplichtingen na te leven

Als dienstverlener moeten wij vanwege specifieke wetten soms bepaalde persoonsgegevens vastleggen. De Wet ter bestrijden van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) verlangt dat wij de identiteit van klanten vaststellen en verifiëren op juistheid. Ook zijn we verplicht om op verzoek persoonsgegevens door te geven aan een overheidsinstelling, een toezichthouder, een rechter of een opsporingsinstantie zoals de politie, de fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD) of het Openbaar Ministerie (OM).

4. Aan wie verstrekken we je gegevens?

a. Adviseurs, tussenpersonen en gevolmachtigden

Voor sommige diensten en producten werken we samen met notarissen, onafhankelijke adviseurs, tussenpersonen en/of gevolmachtigden. Zij zijn zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

d. Andere bedrijven met wie we samenwerken

Hieronder zie je een aantal voorbeelden van bedrijven met wie wij samenwerken. Soms doen we dat omdat het efficiënter is of omdat deze partijen beter zijn in een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze partijen verkrijgen alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de uitbestede werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Wij hebben met deze partijen de vereiste contractuele en organisatorische maatregelen getroffen om te zorgen dat je persoonsgegevens uitsluitend voor deze doeleinden en op een veilige wijze worden verwerkt.

- Incassobureaus voor het voorkomen of beperken van betalingsachterstanden.
- Bedrijven om de operationele efficiency van ons bedrijf te verhogen. Zij ondersteunen ons met als doel onze dienstverlening te verbeteren en snellere doorlooptijden te realiseren.

e. Overheidsinstellingen, toezichthouders en andere financiële instellingen

Alleen als wij wettelijk verplicht zijn, verstrekken we je persoonsgegevens aan overheidsinstellingen (zoals de Belastingdienst en de politie) en toezichthouders (zoals de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank). Tot slot kunnen wij ook door de rechter worden gedwongen om persoonsgegevens te verstrekken.

f. Dienstverleners zoals post, drukkerij, IT-dienstverleners, etc.

Wij kunnen derde partijen inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan POSTNL om pakketjes te versturen of IT-dienstverleners die onze IT systemen, tools en portalen onderhouden, ontwerpen en verbeteren.

5. Bewaartermijn

Wij gebruiken je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor we ze hebben gekregen.

Hoe lang bepaalde persoonsgegevens worden bewaard is onder andere afhankelijk van de aard van de persoonsgegevens, de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt en wetgeving. Vanuit fiscale wetgeving zijn we bijvoorbeeld verplicht om zaken minimaal 7 jaar te bewaren.

De bewaartermijn kan dus per bedrijfsonderdeel en per doel verschillen. Jouw Makelaar hanteert een beleid voor het bewaren van gegevens en ziet er op toe dat de getroffen maatregelen worden nageleefd. Op verzoek kunnen we dit beleid met je delen.

Na afloop van de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd, of omgezet naar gegevens die niet langer naar jou herleidbaar zijn. We gebruiken het dan alleen nog voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

6. Andere omgevingen en social media

Afhankelijk van de voorkeuren die je hebt ingesteld op social media, kunnen bepaalde persoonsgegevens met ons worden gedeeld als je gebruik maakt van social media. Bijvoorbeeld als je contact met ons zoekt via social media. Wij ontvangen dan je publieke profiel informatie. Via Facebook kunnen we ervoor zorgen dat alleen onze klanten en gebruikers onze berichten via Facebook te zien krijgen. Zie voor meer informatie: <https://www.facebook.com/business/a/custom-audiences>.

Maak je gebruik van social media als je contact met ons opneemt, dan kunnen wij de bescherming van de persoonsgegevens die je via (onbeveiligde) social media zoals WhatsApp met ons deelt, niet garanderen. Veel social media aanbieders zijn buiten de EER gevestigd en slaan je persoonsgegevens buiten de EER op. Hierdoor is het mogelijk dat daar je persoonsgegevens niet op hetzelfde niveau zijn beschermd als binnen de EER. Hiervoor ben je zelf verantwoordelijk. We raden je daarom aan geen vertrouwelijke, bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens via social media aan ons te verstrekken. Wij delen nooit zulke informatie met je via social media.

Voor meer informatie over welke persoonsgegevens wij ontvangen en het aanpassen van je instellingen, kun je de website en het privacy statement van de social media aanbieder raadplegen. Het gebruik van deze diensten valt onder je eigen verantwoordelijkheid. Dit privacy statement is niet van toepassing op diensten van derden.

7. Jouw rechten

Als klant of gebruiker van onze diensten heb je een aantal rechten die hieronder zijn beschreven.

Je kunt op elk moment inzage vragen in de gegevens die Jouw Makelaar over je verwerkt. Dit houdt in dat je kan opvragen welke persoonsgegevens zijn geregistreerd door Jouw Makelaar en voor welke doeleinden deze gegevens worden gebruikt. Dit kan door een verzoek voorzien van je naam, adres, vaste- en/of mobiele telefoonnummer, een kopie van een geldig legitimatiebewijs te e-mailen naar: info@jouw-makelaar.nl Jouw Makelaar kan hiervoor een (geringe) kostenvergoeding vragen.

Binnen 5 werkdagen krijg je van ons een eerste reactie. Wij streven ernaar om binnen een maand een onderbouwd antwoord te geven. Bij complexe zaken is dat niet altijd mogelijk. In dat geval stellen wij je tijdig op de hoogte en geven aan wanneer je wel antwoord van ons kunt verwachten.

a. Recht van inzage

Je hebt een recht op inzage of en zo ja welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doelen wij deze persoonsgegevens gebruiken en indien van toepassing aan welke derde partijen wij deze persoonsgegevens hebben verstrekt.

b. Recht op rectificatie

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten aanpassen, als deze niet juist zijn.

c. Recht om persoonsgegevens te laten verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten wissen als we ze niet langer nodig hebben voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Het kan zijn dat wij nog wel een belang hebben om je dossier langer te bewaren, bijvoorbeeld vanwege een wettelijke bewaartermijn of vanwege fraude. In dat geval kan het zo zijn dat we niet of niet volledig aan je verzoek kunnen voldoen.

d. Recht van bezwaar

Je kunt bezwaar maken tegen het gebruiken van je persoonsgegevens door ons, als we je persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van een overeenkomst, voor het nakomen van een wettelijke verplichting, of een gerechtvaardigd belang van Jouw Makelaar. Zo kan je bijvoorbeeld bezwaar maken tegen gebruik van jouw persoonsgegevens voor onderzoek.

e. Recht om niet te worden onderworpen aan uitsluitend geautomatiseerde verwerking

De beoordeling van je aanvraag kan deels geautomatiseerd plaatsvinden. Als dit zo is dan vermelden we dit uitdrukkelijk. Ben je het niet eens met de uitkomst van zo'n beoordeling dan kan je hierover contact met ons opnemen.

f. Recht op dataporabiliteit

Je hebt het recht om ons te verzoeken de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt over te dragen aan een andere verzekeraar en/of om zelf de desbetreffende gegevens te ontvangen.

g. Recht om toestemming in te trekken

In die gevallen dat we alleen op basis van jouw expliciete toestemming persoonsgegevens kunnen gebruiken, heb je het recht die eerder verleende toestemming op ieder moment weer in te trekken.