

Privacy beleid Huurteam Bred

Contactgegevens

www.huurteambreda.info – email@huurteambreda.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken Huurteam Breda verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij kunnen verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de onlineactiviteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je ervan overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via email@huurteambreda.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Huurteam Breda verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Om diensten bij je af te leveren;
- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten;

Geautomatiseerde besluitvorming

Huurteam Breda neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Huurteam Breda) tussen zit.

Huurteam Breda gebruikt de volgende computerprogramma's of -systemen

Huurteam Registratiesysteem/Database: Huurteam Breda gebruikt dit systeem ten behoeve van het onderhouden van contact met cliënten en het informeren van cliënten over de voortgang van de gevraagde ondersteuning.

Wanneer cliënten van Huurteam Breda geen gegevens verstrekken kan Huurteam Breda geen ondersteuning bieden. Het is cliënten niet verplicht gegevens te verstrekken.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Huurteam Breda bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren een bewaartermijn van 5 jaar voor alle gegevens welke door cliënten aan Huurteam Breda worden verstrekt. De reden hiervoor is dat Huurteam Breda de cliënten gedurende deze periode blijvend van advies en ondersteuning kan blijven voorzien.

Delen van persoonsgegevens met derden

Huurteam Breda verkoopt jouw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Huurteam Breda verstrekt enkel zeer beperkte gegevens aan de Gemeente Breda. De reden voor het verstrekken van de anonieme gegevens is ten behoeve van het gezamenlijke doel van Huurteam Breda en Gemeente Breda: Bestrijding van misstanden op de particuliere woningmarkt in Breda.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Huurteam Breda gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Huurteam Breda en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar email@huurteambreda.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek.

Huurteam Breda wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Huurteam Breda neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via email@huurteambreda.nl.

Klachtenbeleid Huurteam Breda

1. **Klacht:** Een schriftelijk document, afkomstig van een klager, waaruit blijkt dat de klager het niet eens is met het handelen of nalaten van Huurteam Breda, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.
2. **Klager:** Degene die contact heeft gezocht met Huurteam Breda voor bemiddeling of advies. Een wederpartij (meestal een verhuurder, makelaar of bemiddelaar) kan nooit als klager worden aangemerkt.
3. **Klachtenbehandelaar:** De medewerker belast met de afhandeling van de klacht, in beginsel de directeur van Huurteam Breda, tenzij het een klacht over de directeur betreft.

Doel van de klachtenprocedure

Huurteam Breda biedt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de directeur om zo bij te dragen aan het verbeteren van het functioneren en de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Huurteam Breda.
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie of medewerking.
3. Een gedraging: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers.
4. De beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
6. De klachtenfunctionaris: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.
7. Een verzoekschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een klachtbehandelaar, het uitblijven van een beslissing van een klachtbehandelaar of een gedraging van een klachtbehandelaar.

Artikel 2. Toepassingsgebied

1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Huurteam Breda en haar medewerkers.
2. Uitgesloten van behandeling zijn klachten over de (inhoud van) gegeven adviezen, waaronder maar niet uitsluitend puntentellingen, contractchecks, advies over servicekosten(procedures), onderhoudsgebreken, bezwaren verhoging huurprijs, waarborgsom.
3. Uitgesloten van behandeling zijn zaken die zijn voorgelegd aan een (kanton)rechter, Hurcommissie, arbiter, mediator of een andere (onafhankelijke) instantie met een

wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak, of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.

4. Tevens is uitgesloten van behandeling: a. de klacht eerder door de klachtbehandelaar is behandeld; b. de klacht anoniem of discriminerend van aard is; c. klager geen belang heeft bij de klacht; d. indien de klacht niet bijdraagt aan een klachtenregeling.
5. Uitgesloten van behandeling zijn klachten ingediend door degene die zich niet tot het Huurteam heeft gewend voor advies of bemiddeling en derhalve geen belang hebben bij behandeling. Dat is in ieder geval de wederpartij van degene die zich tot Huurteam heeft gewend voor advies of bemiddeling, meestal een verhuurder, bemiddelaar, makelaar of diens gemachtigde.
6. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager kan een klacht indienen bij de klachtbehandelaar van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens: a. de naam en adres van de klager; b. de datum; c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt; d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede of derde lid van dit artikel genoemde vereisten, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

1. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5. Kosteloze behandeling

1. Aan de behandeling van een klaagschrift in eerste aanleg zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. De klachtbehandelaar zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst aan klager.
2. De klachtbehandelaar zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de gemeente Breda.

Artikel 7. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De klachtbehandelaar van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager zo nodig uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De klachtbehandelaar hoort de klager, indien de klachtenfunctionaris dat nodig acht, en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 8. Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 9. Beslissing

1. De klachtbehandelaar beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 10. Schriftelijke mededeling

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld. De klachtbehandelaar stuurt een afschrift van de beslissing aan de Gemeente Breda.

Artikel 11. Beroepschrift

1. Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de klachtbehandelaar kan een verzoek ingediend worden bij een onafhankelijke klachtbehandelaar, tenzij de klacht niet in behandeling is genomen op grond van artikel 2, onder 2 tot en met 5.

Artikel 12. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een verzoek indienen bij de klachtenfunctionaris.
2. Een verzoekschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens: a. de naam en adres van de klager; b. de datum; c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt; d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het verzoekschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten, stelt de klachtenfunctionaris klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
5. De kosten voor het indienen van een verzoekschrift bij de klachtenfunctionaris komen voor rekening van de klager.

Artikel 13. Ontvangstbevestiging

1. De klachtenfunctionaris zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.
2. Een kopie van het verzoekschrift en de beslissing wordt verzonden aan de gemeente.

Artikel 14. Wijze van behandelen

1. Indien een klachtenfunctionaris geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid, verklaart de klachtenfunctionaris het beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het verzoekschrift ontvankelijk is, kunnen de klager en de beklagde uitgenodigd worden voor een mondelinge behandeling, te bepalen door de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 15. Beslissing

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen zes weken na ontvangst van het verzoekschrift een beslissing.
2. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd een schadevergoeding toe te kennen aan klager.
3. Een kopie van het verzoekschrift en de beslissing wordt verzonden aan de gemeente.

Artikel 16. Overige gevallen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur van Huurteam Breda.

Privacy Policy Huurteam Breda

Contact Information www.huurteambreda.info – email@huurteambreda.nl

Personal Data We Process Huurteam Breda processes your personal data because you use our services and/or because you provide this data to us yourself. Below is an overview of the personal data we can process:

- First and last name;
- Address details;
- Telephone number;
- Email address;
- Other personal data that you actively provide, for example by creating a profile on this website, in correspondence, and by phone.

Special and/or Sensitive Personal Data We Process Our website and/or service does not intend to collect data about website visitors who are younger than 16 years old unless they have permission from parents or guardians. However, we cannot verify whether a visitor is over 16. We therefore advise parents to be involved in their children's online activities, to prevent data about children from being collected without parental consent. If you believe that we have collected personal data about a minor without such consent, please contact us at email@huurteambreda.nl, and we will delete this information.

The Purpose and Basis on Which We Process Personal Data Huurteam Breda processes your personal data for the following purposes:

- To deliver services to you;
- To be able to call or email you if necessary to carry out our services;
- To inform you about changes to our services.

Automated Decision-Making Huurteam Breda does not make decisions based on automated processing about matters that can have (significant) consequences for individuals. These are decisions made by computer programs or systems, without a person (for example, a Huurteam Breda employee) intervening.

Huurteam Breda Uses the Following Computer Programs or Systems

Registration System/Database: Huurteam Breda uses this system to maintain contact with clients and inform clients about the progress of the requested support. If clients of Huurteam Breda do not provide data, Huurteam Breda cannot offer support. Clients are not required to provide data.

How Long We Retain Personal Data Huurteam Breda does not retain your personal data longer than strictly necessary to achieve the purposes for which your data is collected. We apply a retention period of 5 years for all data provided by clients to Huurteam Breda. The reason for this is that Huurteam Breda can continue to provide clients with advice and support during this period.

Sharing Personal Data with Third Parties Huurteam Breda does not sell your data to third parties and will only provide it if necessary for the execution of our agreement with you or to comply with a legal obligation. Huurteam Breda only provides very limited data to the Municipality of Breda. The reason for providing anonymous data is for the common goal of Huurteam Breda and the Municipality of Breda: combating misconduct in the private housing market in Breda.

Cookies or Similar Techniques We Use Huurteam Breda only uses technical and functional cookies. And analytical cookies that do not infringe on your privacy. A cookie is a small text file that is stored on your computer, tablet, or smartphone when you first visit this website. The cookies we use are necessary for the technical operation of the website and your ease of use. They ensure that the website works properly and, for example, remember your preferred settings. We can also optimize our website with this information. You can opt out of cookies by setting your internet browser so that it does not store cookies. In addition, you can also delete all information previously saved via your browser settings.

Viewing, Modifying, or Deleting Data You have the right to view, correct, or delete your personal data. Additionally, you have the right to withdraw your consent to data processing or to object to the processing of your personal data by Huurteam Breda, and you have the right to data portability. This means that you can submit a request to us to send the personal data we have about you in a computer file to you or another organization mentioned by you. You can send a request for access, correction, deletion, data transfer of your personal data, or request to withdraw your consent or objection to the processing of your personal data to email@huurteambreda.nl. To ensure that the request for access has been made by you, we ask you to send a copy of your ID with the request. Make your passport photo, MRZ (machine-readable zone, the strip with numbers at the bottom of the passport), passport number, and Citizen Service Number (BSN) black in this copy. This is to protect your privacy. We will respond to your request as soon as possible, but within four weeks. Huurteam Breda also wants to point out that you have the possibility to file a complaint with the national regulator, the Dutch Data Protection Authority. You can do this via the following link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

How We Secure Personal Data Huurteam Breda takes the protection of your data seriously and takes appropriate measures to prevent misuse, loss, unauthorized access, unwanted disclosure, and unauthorized modification. If you feel that your data is not properly secured or there are indications of abuse, please contact our customer service or via email@huurteambreda.nl.

Complaints Procedure Huurteam Breda

1. **Complaint:** A written document from a complainant indicating disagreement with the actions or omissions of Huurteam Breda or the actions or omissions of persons performing work on its behalf.
2. **Complainant:** The person who has contacted Huurteam Breda for mediation or advice. An opposing party (usually a landlord, broker, or intermediary) can never be considered a complainant.
3. **Complaint Handler:** The employee responsible for handling the complaint, initially the director of Huurteam Breda, unless the complaint is about the director.

Purpose of the Complaints Procedure Huurteam Breda offers the opportunity to submit a complaint to the director to contribute to improving the functioning and quality of the service.

Article 1. Definitions and Scope This regulation defines:

1. The organization: Huurteam Breda.
2. The complainant: the person whose interest is directly affected by the organization's conduct or cooperation.
3. An action: the actions or omissions of the organization or its employees.
4. The respondent: the organization against whose conduct a complaint has been filed by a complainant.
5. A complaint: a written complaint against an action of the respondent;
6. The complaints officer: the committee authorized to handle complaints in the second instance.
7. A petition: a written complaint against the decision of a complaint handler, the absence of a decision by a complaint handler, or the actions of a complaint handler.

Article 2. Scope of Application

1. This regulation applies to the handling of complaints about actions of Huurteam Breda and its employees.
2. Excluded from handling are complaints about the (content of) advice given, including but not limited to point counts, contract checks, advice on service cost (procedures), maintenance deficiencies, objections to rent increases, and security deposits.
3. Excluded from handling are matters submitted to a (district) court, Rent Committee, arbitrator, mediator, or another (independent) body with a legally assigned dispute resolution task, or if one of the bodies referred to in this paragraph has already issued a ruling on the matter.
4. Also excluded from handling: a. the complaint has been previously handled by the complaint handler; b. the complaint is anonymous or discriminatory in nature; c. the complainant has no interest in the complaint; d. if the complaint does not contribute to a complaints procedure.
5. Excluded from handling are complaints filed by those who have not contacted the Huurteam for advice or mediation and therefore have no interest in handling. This

includes, in any case, the opposing party of the person who has contacted the Huurteam for advice or mediation, usually a landlord, intermediary, broker, or their representative.

6. If the complaints officer does not handle a complaint, the committee will notify the complainant in writing as soon as possible.

Article 3. Submission Method

1. A complainant can file a complaint with the complaint handler of the organization that performed the action.
2. A complaint must be signed and contain at least the following information: a. the name and address of the complainant; b. the date; c. a description of the action being objected to; d. the grounds on which the complainant objects.
3. If the complaint does not meet the requirements specified in the second or third paragraph of this article, the complaint will not be handled.

Article 4. Submission Deadline

1. The period for submitting a complaint is four weeks, starting from the date the action being complained about occurred.

Article 5. Cost-Free Handling

1. There are no costs associated with the initial handling of a complaint.

Article 6. Acknowledgment of Receipt

1. The complaint handler will send an acknowledgment of receipt to the complainant within two weeks of receiving the complaint.
2. The complaint handler will send a copy of the complaint to the Municipality of Breda within two weeks of receiving the complaint.

Article 7. Oral Handling Procedure

1. The complaint handler of the organization investigates the complaint and, if necessary, invites the complainant for a personal meeting.
2. The complaint handler hears the complainant, if the complaints officer deems it necessary, and may also seek information from third parties.

Article 8. Written Handling Procedure

If the complainant does not wish to be heard, a written handling of the complaint will follow.

2. If the complaint does not meet the requirements set forth in Article 3, it will not be processed.

Article 9. Decision

1. The complaint handler will decide on the complaint within six weeks of receiving the complaint.

Article 10. Written Notification

1. The decision on the complaint will be communicated to the complainant in writing. The complaint handler will send a copy of the decision to the Municipality of Breda.

Article 11. Appeal

1. Within six weeks of receiving the decision from the complaint handler, a request can be submitted to an independent complaint handler, unless the complaint was not processed under Article 2, paragraphs 2 to 5.

Article 12. Submission Method

1. A complainant or their representative can submit a request to the complaints officer.
2. A request must be signed and contain at least the following information: a. the name and address of the complainant; b. the date; c. a description of the action being objected to; d. the grounds on which the complainant objects.
3. If the request does not meet the requirements specified in the second paragraph of this article, the complaints officer will notify the complainant and invite them to rectify the omission within two weeks.
4. If the complainant does not rectify the omission as intended in the third paragraph of this article, the complaint will not be processed.
5. The costs of submitting a request to the complaints officer are borne by the complainant.

Article 13. Acknowledgment of Receipt

1. The complaints officer will send an acknowledgment of receipt within two weeks of receiving the appeal.
2. A copy of the request and the decision will be sent to the Municipality of Breda.

Article 14. Handling Procedure

1. If a complaints officer does not deal with one of the subjects mentioned in Article 1, paragraph 7, the complaints officer will declare the appeal inadmissible.
2. If the request is admissible, the complainant and the respondent may be invited for an oral hearing, determined by the complaints officer.
3. The complaints officer may also seek information from third parties.

Article 15. Decision

1. The complaints officer will decide within six weeks of receiving the request.
2. The decision will be communicated in writing to the complainant and the respondent.
The complaints officer is not authorized to award compensation to the complainant.
3. A copy of the request and the decision will be sent to the Municipality of Breda.

Article 16. Other Cases

1. In cases not covered by this regulation, the director of Huurteam Breda will decide.