



# FAQ webinar AVG

8 oktober 2021

## **Hoe zorg ik ervoor dat alleen mensen die voldoen aan de eisen een bezichtiging plannen zonder te veel persoonsgegevens te verwerken?**

U mag alleen noodzakelijke persoonsgegevens verwerken. Noodzakelijke gegevens voor het plannen van een bezichtiging zijn bijvoorbeeld contactgegevens en gegevens over iemands beschikbaarheid. Niet-noodzakelijk zijn aanvullende gegevens over iemand zoals gegevens over inkomen. Deze mag u dus niet verwerken in deze stap.

Om te voorkomen dat er mensen een bezichtiging plannen die niet aan de inkomenseisen voldoen is het goed om al transparant te zijn over de eisen in de advertentie. Geef bijvoorbeeld bij de inkomenseis niet alleen een bedrag aan maar geef ook duidelijk aan of dat om bruto of netto inkomen gaat, of vakantiegeld, 13<sup>e</sup> maand of bonussen wel of niet mogen worden meegerekend en of een ander wel of niet garant mag staan. Wees daarnaast ook in de advertentie duidelijk over het feit dat er geen uitzonderingen worden gemaakt als dat zo is.

Daarnaast kan u de desbetreffende perso(o)n(en) vragen om bij de afspraakbevestiging (telefonisch of per mail) ook te bevestigen dat ze aan de eisen voldoen. Uiteraard kan er gecommuniceerd worden over de eisen en iemands (financiële) situatie als daar vragen over ontstaan maar zorg ervoor dat deze informatie (b.v. hoogte van iemands inkomen) niet wordt verwerkt (genoteerd of op de mail gezet).

## **Hoe maak ik een selectie als meerdere personen geïnteresseerd zijn?**

Als er meerdere personen na een bezichtiging aangeven de woning te willen huren, moet er een selectie worden gemaakt. Hierbij moet u voorkomen dat er van meerdere personen gevoelige gegevens, zoals inkomensgegevens en een kopie van het legitimatiebewijs worden verzameld om een selectie te maken. Deze gegevens mag u namelijk alleen van (nieuwe) huurders verwerken en niet van iedereen.

Hoe maakt u dan wel een selectie? Dit kan u bijvoorbeeld op first-come first-serve basis doen of eventueel op basis van de motivatie van de klant. Iemands motivatie kan bijvoorbeeld naar gevraagd worden aan de telefoon of tijdens een bezichtiging of u vraagt om een motivatiebrief. Let er wel op dat een motivatie soms gevoelige of bijzondere persoonsgegevens kan bevatten en er dus zorgvuldig mee om moet worden gegaan en na de selectie weer verwijderd moet worden. Geef duidelijk aan wat er wel en niet in een motivatiebrief mag staan en noteer geen gevoelige persoonsgegevens naar aanleiding van een telefoongesprek of bezichtiging.

Om het proces efficiënt te laten verlopen kunt u bijvoorbeeld de eerste 3 personen aangeven dat ze op een "shortlist" staan en welke documentatie er van ze binnen welke tijdsspanne verwacht kan worden. Deze personen kunnen er dan vast voor zorgen dat ze alle documentatie klaar hebben staan om binnen een bepaalde tijd te sturen indien ze worden geselecteerd als de nieuwe huurder. Eventueel kunt u deze personen ook vragen vast een huur-opdrachtbevestiging te laten tekenen (met eventuele bevestiging dat ze aan de eisen voldoen). Let er wel op dat er niet meer gegevens op de opdrachtbevestiging staan dan noodzakelijk (dus bijvoorbeeld geen inkomensgegevens).



# FAQ webinar AVG

8 oktober 2021

## **Wat doe ik met de gegevens van personen die hebben bezichtigd maar geen interesse hebben of niet zijn geselecteerd als nieuwe huurder?**

Hun gegevens mag u niet langer bewaren dan noodzakelijk. De NVM heeft hiervoor een bewaartermijn van maximaal 1 jaar bepaald. Als de bewaartermijn verstreken is, moet u de gegevens vernietigen, let hier ook op eventuele kopieën van de gegevens die u hebt opgeslagen in bijvoorbeeld uw mailbox. Ook een motivatiebrief moet u tijdig verwijderen. Het is belangrijk om door te geven aan de verhuurder dat gegevens verwijderd moeten worden als de gegevens aan hem/haar zijn verstrekt.

Wilt u de gegevens langer bewaren, bijvoorbeeld omdat de woningzoekende langer bekend wil blijven bij u, dan moet u daarvoor toestemming vragen. Die toestemming moet ook worden vastgelegd zodat achteraf kan worden aangetoond dat die toestemming is gegeven. Hierbij moet duidelijk gecommuniceerd staan waar de persoon toestemming voor geeft. Dit betekent dat er een bewaartermijn en een doel benoemd moet zijn. De toestemming mag overigens op elk moment weer ingetrokken worden door de woningzoekende, waarna u de gegevens alsnog moet verwijderen.

## **Mag ik gegevens anonimiseren in plaats van volledig verwijderen?**

U mag gegevens ook anonimiseren. Als gegevens niet meer herleidbaar zijn naar een persoon, zijn het geen persoonsgegevens meer en is de AVG niet van toepassing. Deze gegevens mogen dan langer bewaard worden. Let op: anonimiseren is meer dan het "verwijderen van persoonlijke kenmerken", anonimiseren betekent dat de gegevens op geen enkele manier meer herleidbaar zijn naar de desbetreffende persoon. Kan je bijvoorbeeld via andere bronnen of documenten (bijvoorbeeld een afspraak in de agenda) alsnog de gegevens herleiden naar een persoon, dan blijven het persoonsgegevens en is de AVG van toepassing!

## **Welke gegevens mag ik verwerken van een nieuwe huurder?**

Is er een nieuwe huurder geselecteerd dan wilt u een huurcontract afsluiten. Om vooraf vast te kunnen stellen of voldaan is aan alle vereisten kunt u in deze stap de gegevens opvragen die noodzakelijk zijn om dit te bepalen, zoals bijvoorbeeld financiële gegevens. Geef duidelijk aan welke stukken u wilt dat de huurder aanlevert, om te voorkomen dat u meer gegevens krijgt dan noodzakelijk. Dit bespaart u daarbij ook werk. Levert de betrokkene toch meer aan, gooi deze gegevens dan gewoon weg!

## **Hoe ontvang ik gegevens van (nieuwe) huurders op een veilige manier?**

Bij de gegevens die u van een nieuwe huurder wil ontvangen zitten vaak ook gevoelige gegevens, zoals de gegevens nodig om aan te tonen dat men voldoet aan de inkomenseis en gegevens nodig voor de identiteitscheck. Deze gegevens kunnen natuurlijk fysiek worden langsgebracht bij de makelaar, maar als de gegevens worden aangeleverd via de digitale weg is het belangrijk om te weten dat dit niet zonder meer veilig is. Gegevens delen via onbeveiligde mail of wettransfer is niet wenselijk als het om gevoelige gegevens gaat. Geef daarom bijvoorbeeld aan dat de huurder de stukken



# FAQ webinar AVG

8 oktober 2021

moet beveiligen met een wachtwoord en het wachtwoord telefonisch of via een aparte mail aan je kan verstrekken. Of geef de huurder de mogelijkheid om de stukken te uploaden in een portal.

Let er daarnaast bij de identiteitscheck op, dat je als kantoor geen BSN mag verwerken. Geef dus duidelijk aan dat u alleen een kopie van het legitimatiebewijs wil ontvangen als het BSN daarop onleesbaar is gemaakt. U kunt bijvoorbeeld aanraden om gebruik te maken van de KopieID app van de overheid. Daarin kan de betrokkene gemakkelijk het BSN doorstrepen en de kopie van een watermerk voorzien. In Realworks wordt hierin ook voorzien. Let dan nog steeds wel op of de klant daadwerkelijk het BSN onleesbaar heeft gemaakt. Vidua is nu samen met Realworks een nieuw digitaal identificatieproces aan het testen, die dit in de toekomst makkelijker en veiliger maakt.

## **Hoe deel ik gegevens van (nieuwe/potentiële) huurders op een veilige manier?**

Als je gevoelige persoonsgegevens (zoals het contract of een motivatiebrief) deelt met bijvoorbeeld de verhuurder, moet je ervoor zorgen dat je dit op een veilige manier deelt. Gegevens delen via onbeveiligde mail of Wetransfer is niet wenselijk als het om gevoelige gegevens gaat. Gebruik beveiligde mail en/of beveilig de stukken met een wachtwoord en deel het wachtwoord telefonisch of via een aparte mail met de ontvanger. Een andere optie is om de gegevens klaar te zetten in een online portal van het kantoor.

## **Hoe lang mag ik de gegevens van een (nieuwe) huurder bewaren?**

Hoe lang gegevens bewaard mogen worden staat beschreven in de [NVM-privacy verklaring](#). Er zijn verschillende termijnen van toepassing voor verschillende soorten gegevens. Vernietig de gegevens uiterlijk bij het aflopen van de bewaartermijn. Het is belangrijk om ook door te geven aan de verhuurder dat gegevens verwijderd moeten worden als de gegevens aan hem/haar zijn verstrekt.

## **Is de makelaar verwerkingsverantwoordelijke of verwerker?**

De makelaar is verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de makelaarswerkzaamheden. Op geen moment wordt de makelaar "verwerker" van de verhuurder.