ONZE PRIVACY BELOFTES

P

Persoonlijke gegevens
Alle informatie die over u gaat zien we als uw privégegevens

R

Respect
We respecteren uw wettelijke rechten

I

Integer
Wij beveiligen uw gegevens goed en bewaren ze zo kort mogelijk

V

Vertrouwen
U kunt er zeker van zijn dat we uw gegevens alleen gebruiken als dat mag en alleen voor de door ons aangegeven doelen

A

Aanspreekbaar
U kunt ons aanspreken op hoe we met uw persoonsgegevens omgaan

C

Communicatie
Wij zorgen ervoor dat u weet wat we met uw gegevens doen

Y

U (You)
Privacy draait om u! Zorgvuldig omgaan met uw gegevens is onderdeel van onze werkwijze

HOE GAAT DE VKB OM MET PERSOONSGEGEVENS?

Inhoudsopgave

Inleiding 2

1. Van wie verwerkt de VKB gegevens? 2
2. Waarvoor verwerkt de VKB persoonsgegevens? 2
3. Welke gegevens verwerkt de VKB? 3
4. Hoe lang bewaart de VKB persoonsgegevens? 4
5. Met wie worden persoonsgegevens gedeeld? 4
6. Welke rechten heb ik bij mijn persoonsgegevens? 5
7. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking? 5
8. Heeft de VKB een Functionaris voor Gegevensbescherming? 5
9. Hoe zijn persoonsgegevens beveiligd? 5
10. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht? 6

Wijziging 6

Woordenlijst 6

Inleiding

De Volkskredietbank (VKB) verwerkt persoonsgegevens. In dit document lees je welke persoonsgegevens we verzamelen en hoe we die gebruiken.

Sommige woorden leggen we uit de woordenlijst. Die staat op de laatste pagina.

1. Van wie verwerkt de VKB gegevens?



Wij verwerken persoonsgegevens van mensen met wie wij een relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- (Ex-)cliënten, gezinsleden en hun vertegenwoordiger(s);
- (Medewerkers van) schuldeisers en overheidsinstanties;
- (Medewerkers van) hulpverleningsinstanties;
- (Medewerkers van) organisaties of bedrijven waarmee cliënten een relatie hebben, zoals verhuurders, energiebedrijven, zorgverzekeraars (zie ook punt 7).

2. Waarvoor verwerkt de VKB persoonsgegevens?



De algemene **doelen** voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- Het behandelen van aanvragen/verzoeken van cliënten;
- Het oplossen van crisissituaties, zoals een woningontruiming of afsluiting van energie;
- Het in kaart brengen van de situatie van cliënten en het bepalen welke dienstverlening nodig is;
- Het geven van voorlichting, informatie en advies (preventief);
- Het zorgen voor een financieel stabiele situatie bij cliënten;
- Het voorkomen en oplossen van schulden;

- Het wegnemen van belemmeringen voor het oplossen van schulden, soms in samenwerking met andere hulpverleners;
- Het gebruik maken van de wettelijke mogelijkheden om schuldensituaties op te lossen;
- Het bieden van nazorg;
- Het verstrekken van sociale leningen en saneringskredieten;
- Het informeren over (wijzigingen in) onze dienstverlening;
- Het doen van kwaliteitsonderzoeken zoals klanttevredenheidsenquêtes;
- Het voorkomen en bestrijden van maatschappelijk minder gewenste vormen van financiële dienstverlening, fraude, terrorisme en witwassen.

We mogen alleen persoonsgegevens verwerken als dat in de wet is vastgelegd. De **basis** voor een verwerking door de VKB kan zijn:

a) het uitvoeren van een publieke taak

De belangrijkste taak van de VKB is het uitvoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarbij zijn we bijvoorbeeld verplicht de identiteit vast te stellen van personen die zich bij ons melden. Verder hebben uw gegevens nodig om uw verzoek tot schuldhulpverlening te kunnen behandelen. Een andere publieke taak van de VKB is het verstrekken van sociale leningen. Deze taak is vastgelegd in de Wet financiering decentrale overheden.

b) het uitvoeren van overeenkomsten met cliënten

In het kader van onze publieke taken sluiten we ook overeenkomsten met cliënten, bijvoorbeeld voor budgetbeheer, een schuldregeling of budgetcoaching. Het verwerken van uw persoonsgegevens is nodig om die overeenkomsten te kunnen sluiten en te kunnen uitvoeren.

c) voldoen aan een wettelijke verplichting

Soms is de VKB wettelijk verplicht gegevens te verwerken. Bijvoorbeeld als we door een rechter zijn benoemd om de financiën voor iemand te regelen (beschermingsbewind). Bij het verstrekken van een lening zijn we bijvoorbeeld verplicht gegevens op te vragen en door te geven aan Bureau Krediet Registratie (BKR).

d) Gerechtvaardigd belang

Soms gebruiken we uw gegevens voor het goed kunnen besturen en voor het verbeteren van onze organisatie, zolang uw belangen niet zwaarder wegen.
De VKB heeft bijvoorbeeld een gerechtvaardigd belang bij:

- het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- het beschermen en onderhouden van IT-systemen;
- het ontwikkelen en verbeteren van onze dienstverlening.

e) uw toestemming

Soms is een situatie als bij a) tot en met d) niet van toepassing. Als het dan toch nodig is dat we uw gegevens verwerken, dan kunnen we u vragen om toestemming voor de verwerking. Bijvoorbeeld om uw gegevens door te geven aan een energieleverancier wanneer u een nieuw contract wilt om een afsluiting te voorkomen.

Wij passen geen geautomatiseerde besluitvorming toe. Dat wil zeggen dat wij geen beslissingen over u nemen zonder menselijke tussenkomst.

3. Welke gegevens verwerkt de VKB?

De VKB verzamelt de volgende soorten gegevens:

- Contactgegevens (zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummers en e-mailadres);
- Geslacht, geboortedatum en/of leeftijd;
- Burgerservicenummer (BSN);
- Paspoortkopieën of kopieën van andere legitimatiebewijzen;
- Gegevens over gezinssamenstelling en/of burgerlijke staat;

- Gegevens van inwonende kinderen (relatie tot cliënt, voor- en achternaam, geboortedatum en type onderwijs of werk/uitkering);
- Beroep;
- Financiële gegevens, zoals uw inkomsten en uitgaven, bankrekeningnummer, betalingsgegevens en/of schulden;
- Identificatienummers, zoals klantnummers;
- Of en welke hulp u krijgt van een instantie en van welke instantie;
- Toegangs- of identificatiegegevens (Mijn VKB);
- Beeldopnamen (alleen voor videobewaking van ons gebouw, personeel, bezoekers en eigendommen);
- Bij bezoek van onze website:
    - het nummer (IP-adressen) van uw computer / tablet e.d.;
    - gegevens die u invult in een digitaal formulier op de website;
    - functionele cookies (om de website goed te laten werken);
    - analytische cookies (om te zien hoe de website door bezoekers wordt gebruikt, bijvoorbeeld welke pagina's het meest worden bezocht).
- Gezondheids- of strafrechtelijke gegevens (alleen voor zover nodig voor onze taak).

We verzamelen niet van iedere persoon al deze gegevens. Welke gegevens we verwerken, is afhankelijk van de vorm van onze dienstverlening.

4. Hoe lang bewaart de VKB persoonsgegevens?

De VKB bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. Vaak bepaalt een wet dat we gegevens een bepaalde minimale periode moeten bewaren. Zo bewaren we een klantdossier schuldhulpverlening nog 5 jaar na de beëindiging. Bij beschermingsbewind of een lening is deze termijn 7 jaar.
Als we een schuldregeling of een lening registreren bij Bureau Krediet Registratie (BKR), dan blijft die registratie nog 5 jaar bewaard bij BKR na het einde van de schuldregeling of de lening.

Een uitgebreid overzicht van hoe lang we welke gegevens bewaren staat in ons verwerkingenregister.

5. Met wie worden persoonsgegevens gedeeld?

Wij delen alleen persoonsgegevens als dit nodig is om onze wettelijke taak uit te voeren of om een overeenkomst die we met cliënten hebben gesloten uit te voeren.
Wij verstrekken bijvoorbeeld persoonsgegevens aan:

- Cliënten en hun vertegenwoordiger(s);
- Werkgevers of uitkeringsinstanties;
- Bedrijven waarmee cliënten een relatie hebben zoals verhuurders, energiebedrijven;
- Schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders;
- Overheidsinstanties zoals de gemeente, de sociale dienst en het UWV;
- Hulpverleningsinstanties als maatschappelijk werk of verslavingszorg;
- Bedrijven die een deel van onze taken uitvoeren, zoals het doen van belastingaangifte;
- Bedrijven die ons computersysteem beheren of die ons computerprogramma's leveren;
- Organisaties die ons controleren, zoals een accountant of een organisatie die onderzoekt of we aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen;
- Leden van de commissie die ons advies geeft bij de behandeling van bezwaarschriften;
- Organisaties waaraan we verplicht zijn gegevens door te geven, zoals de rechtbank, Bureau Krediet Registratie;
- Voedselbank en/of noodfondsen;
- Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling;
- OGGz-netwerk (zorgnetwerk van hulpverleners).

Soms zijn wij wettelijk verplicht uw gegevens door te geven aan de overheid. Bijvoorbeeld aan de belastingdienst, politie, justitie of een toezichthouder.
Wij verwerken geen persoonsgegevens buiten de Europese Unie.

6. Welke rechten heb ik bij mijn persoonsgegevens?

Degene van wie de VKB persoonsgegevens verwerkt, heeft het recht om:

- Persoonsgegevens in te zien;
- Te vragen om persoonsgegevens te wissen;
- Verkeerde persoonsgegevens te laten aanpassen;
- Bezwaar te maken tegen gebruik van persoonsgegevens;
- Ons te vragen persoonsgegevens over te dragen aan een andere organisatie;
- Gegeven toestemming in te trekken (als er toestemming nodig was voor het gebruik van uw gegevens);
- Een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als u een Mijn VKB-account heeft, dan kunt u zelf ook bepaalde persoonsgegevens wijzigen, zoals uw telefoonnummer en e-mailadres.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, kunnen wij u vragen om uw legitimatie-bewijs. Zo weten we zeker dat niet iemand anders gebruik maakt van uw rechten.

De VKB is niet verplicht in alle gevallen volledig aan uw verzoek te voldoen. Zo hebben we soms een bewaarplicht. Dan kunnen we een verwijderingsverzoek afwijzen. In zo'n geval leggen we u dat duidelijk uit.

7. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking?

De VKB is een overheidsorganisatie die werkt voor de volgende vijf gemeenten:

- Eemsdelta
- Het Hogeland
- Oldambt
- Pekela
- Veendam

Iedere gemeente heeft een wethouder aangewezen die in het algemeen bestuur van de VKB zit en toezicht houdt op de VKB. Het dagelijks bestuur van de VKB (bestaande uit drie wethouders) is verantwoordelijk voor het op de juiste manier omgaan met jouw persoonsgegevens. Het bestuur heeft een directeur aangesteld die ervoor zorgt dat op juiste manier wordt gewerkt. De contactgegevens van de VKB zijn:

Postbus 130
9900 AC APPINGEDAM

8. Heeft de VKB een Functionaris voor Gegevensbescherming?

Ja, de VKB heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangewezen. Dit is de heer C.R. Drenth. Hij houdt toezicht op hoe persoonsgegevens binnen de VKB worden verwerkt. Ook kunt u bij hem terecht met vragen of als u het niet eens bent met een verwerking door de VKB (zie ook punt 6). De FG is bereikbaar via: telefoon: (0596) 768 839

E-mail: c.drenth@vkb.nl
U kunt ook een brief sturen: Volkskredietbank, T.a.v. de Functionaris voor gegevensbescherming, Postbus 130, 9900 AC Appingedam

9. Hoe zijn persoonsgegevens beveiligd?

Wij hebben verschillende maatregelen getroffen om persoonsgegevens te beveiligen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn:

- We hebben duidelijke beschreven (beleid) hoe we gegevens beveiligen;
- We hebben duidelijke afspraken over wie, wat doet om gegevens goed beveiligd te houden;
- Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en moeten eerlijk en betrouwbaar handelen. Ze kunnen alleen bij gegevens die echt nodig zijn voor hun werk;
- Onze medewerkers krijgen regelmatig scholing / training over het beveiligen van gegevens;
- We letten er goed op dat anderen niet bij onze laptops, usb-sticks en dossiers kunnen;
- De gegevens en ons computersysteem staan binnen Nederland en op een goed beveiligde plek waar anderen niet bij kunnen;

- Onze website en Mijn VKB werken via een beveiligde verbinding;
- We bekijken regelmatig hoe we de gegevens nog beter kunnen beveiligen;
- De functionaris voor gegevensbescherming bekijkt of gegevens goed beveiligd zijn en of we ons aan de afspraken houden;
- We hebben heldere afspraken over wat we doen als er iets fout gaat.

10. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?

Voor vragen of klachten over het gebruik van uw persoonsgegevens door de VKB kunt u terecht bij de Functionaris voor gegevensbescherming. Hij is bereikbaar via:

(0596) 768 839

c.drenth@vkb.nl

Postbus 130
9900 AC APPINGEDAM

Verder kunt u ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk voor meer informatie op de website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Wijziging

Deze privacyverklaring wordt regelmatig aangepast. De nieuwste versie vindt u op onze website: www.vkb.nl

Als er belangrijke wijzigingen zijn in hoe we met uw gegevens omgaan, dan informeren wij u daarover.

De laatste wijziging was op: 10 november 2026

Woordenlijst

woord	uitleg
cookies	een eenvoudig bestandje met gegevens dat op uw computer / tablet wordt opgeslagen. Deze cookies worden alleen gebruikt om het gebruik van de website te meten en om het gebruik voor u gemakkelijker te maken.
IP-adres	een IP adres is een soort adres (een nummer) waarmee apparaten als computers, telefoons of tablets, elkaar op het internet kunnen bereiken.
OGGz-netwerk	een samenwerkingsverband van hulpverleners voor mensen die zorg nodig hebben, maar zelf geen hulp vragen.
persoonsgegevens	alle informatie die alleen of samen met andere gegevens iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres maar ook uw inkomen.
vertegenwoordiger	iemand die namens u bepaalde handelingen mag doen.
verwerken	alles wat er met persoonsgegevens gedaan kan worden. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken, doorgeven aan een ander en het verwijderen van uw gegevens uit onze administratie.