

Privacyverklaring leden Vierstroom Ledenservice

Met je lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice kun je altijd en overal rekenen op persoonlijke service, deskundig advies, en aantrekkelijke ledenvoordelen. Wij staan klaar om je te ondersteunen met diensten die bijdragen aan gemak, comfort en vitaliteit in het dagelijks leven. Denk hierbij aan zorg- en welzijnsadvies, hulp bij administratie en regelzaken, ondersteuning aan huis en korting op diverse producten en diensten.

Huishouden

Wanneer je lid wordt van Vierstroom Ledenservice vragen we je om je naam, geslacht, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum. Geef je aan ons ook de andere personen uit jouw huishouden door, dan leggen wij ook jullie relatie vast en profiteren zij ook van voordeel.

Deze persoonsgegevens hebben we nodig om je als lid te registreren en ervoor te zorgen dat je optimaal gebruik kunt maken van alle voordelen van het lidmaatschap. Zo ontvang je bijvoorbeeld de digitale ledenpas in Mijn Vierstroom, onze nieuwsbrief en informatie over diensten of voordelen die aansluiten bij jouw situatie. Ook kunnen we je attenderen op aanbiedingen die interessant voor jou kunnen zijn.

Jouw privacy

Bij Vierstroom hechten we als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens veel waarde aan privacy. We zien het als onze taak om jouw gegevens zo goed mogelijk te beschermen, dat is onderdeel van ons dagelijks werk. Wanneer je je inschrijft als lid van Vierstroom Ledenservice en daarna lid wordt, verwerken we jouw persoonsgegevens. Wat dit precies inhoudt, waarom we dit doen en wat jouw rechten zijn, lees je in onderstaande informatie.

Vierstroom Ledenservice, gevestigd aan de Antwerpseweg 7, 2803P te Gouda, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring. Voor vragen over dit beleid kun je contact opnemen via:

Telefoon: 088 - 0900 400 (bereikbaar van maandag t/m vrijdag).

E-mailadres: ledenservice@vierstroom.nl

Chat via vierstroom.nl (maandag t/m vrijdag tussen 09.00 - 17.00 uur)

Persoonsgegevens

Wanneer je lid wordt van Vierstroom Ledenservice en/of gebruik maakt van onze diensten en producten, kunnen wij de volgende gegevens verwerken:

- **Persoonlijke gegevens:** voor- en achternaam, geslacht, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres.

- **Financiële gegevens:** IBAN, machtiging en betaalgeschiedenis, uitsluitend voor contributie-incasso's.
- **Communicatiegegevens:** correspondentie, contactvoorkeuren, vragen en opmerkingen die je met ons deelt.
- **Lidmaatschapsinformatie:** gegevens over je lidmaatschap, zoals startdatum, lidnummer, lidmaatschapsstatus, gebruik van diensten en medeleden.

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij bijzondere persoonsgegevens van je verwerken om onze dienstverlening goed uit te kunnen voeren. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens die te maken hebben met mobiliteit, persoonlijke voorkeuren of ondersteuningsbehoeften. Voordat wij deze verwerken, vragen wij je altijd om uitdrukkelijke toestemming. Hierbij wordt altijd uitgelegd waarom deze informatie wordt gevraagd en is het achteraf altijd mogelijk om de toestemming weer in te trekken.

Inschrijving als lid

Op onze website vierstroom.nl staat een webformulier waarmee je je kunt inschrijven als lid van Vierstroom Ledenservice. Wanneer je dit formulier invult en verstuurt, worden jouw persoonsgegevens gedeeld met Vierstroom Ledenservice. Deze gegevens worden vervolgens gecontroleerd en na goedkeuring word je officieel ingeschreven als lid van Vierstroom Ledenservice. Mochten we niet tot een inschrijving kunnen komen, dan nemen we daarover contact met je op.

Wanneer je lid wordt via één van de Vierstroom Zorgwinkels die we samen met Vegro hebben, dan zal de winkelmedewerker ter plekke – met jouw toestemming – het formulier invullen.

Daarnaast wordt tijdens de inschrijving een machtiging voor automatische incasso uitgevraagd voor het innen van de contributie. Hiervoor moet je expliciet toestemming geven door het plaatsen van een vinkje in het webformulier. Zonder deze toestemming kan de machtiging voor automatische incasso niet worden verwerkt.

Ledenconsulenten

Heb je een (zorg/hulp)vraag, behoefte aan een luisterend oor of wil je gebruikmaken van onze diensten en producten met korting? Dan kun je als lid van Vierstroom Ledenservice contact opnemen met de ledenconsulenten via een webformulier, e-mail, chat, telefoon of per brief. Zij registreren je naam, geslacht, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres, de klantcategorie waarbinnen je valt, je vraag, opmerking of klacht en de wijze waarop ze die af hebben gehandeld. Deze informatie gebruiken we uitsluitend om je door te kunnen verwijzen naar de juiste dienstverlener en onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld door interne procedures aan te passen of veel gestelde vragen op te nemen op de website.

Wanneer je contact opneemt met Vierstroom Ledenservice, kunnen we de gesprekken vastleggen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. Ook gebruiken we deze opnamen om afspraken, aanvragen en transacties te verifiëren en waar nodig te onderzoeken. Daarnaast zetten we gesprekken via andere kanalen in voor analyses, met als doel onze dienstverlening continu te verbeteren.

Verstrekking van korting

Als lid van Vierstroom Ledenservice kun je gebruikmaken van diverse kortingsacties bij de partners waarmee we samenwerken. Afhankelijk van het type samenwerking kunnen we jouw persoonsgegevens delen, zodat de partner contact met je op kan nemen om bijvoorbeeld een serviceafpraak in te plannen. Dit doen we altijd met toestemming van degene die de dienst/product aanvraagt.

Daarnaast zijn er ook samenwerkingsvormen waarbij we leden doorsturen naar bijvoorbeeld een website van de partner. Hier kun je zelf jouw persoonsgegevens delen om de dienst/product aan te vragen. Vaak is het nodig om een kortingscode of lidnummer in te voeren zodat het lidmaatschap gevalideerd kan worden.

Wanneer je gebruikmaakt van een dienst/product via Vierstroom Ledenservice, zijn we benieuwd hoe je dit hebt ervaren. In veel gevallen zul je achteraf een enquête via e-mail ontvangen waarin we vragen naar de tevredenheid van de dienstverlener.

Online bestellen

Als lid kun je via de webshop van vierstroom.nl online producten en diensten bestellen. Bij een bestelling vragen we om je naam, adres en contactgegevens. Die hebben we nodig om je bestelling te bevestigen, op het juiste adres af te leveren en je van eventuele bijzonderheden op de hoogte te stellen. Om je betaling in orde te maken, worden bij de aankoop ook je transactiegegevens geregistreerd. Belastingtechnisch zijn we verplicht om details van iedere aankoop zeven jaar te bewaren. Gegevens van online aankopen kunnen we gebruiken om meer inzicht in onze klanten te krijgen en het aanbod in onze webshop te verbeteren.

Voor sommige diensten en producten die je via Vierstroom Ledenservice kunt afnemen, hebben we extra gegevens van je nodig. Dit geldt bijvoorbeeld voor aanbiedingen of producten die wij samen met externe partners aanbieden. Voor de levering en verwerking is het noodzakelijk dat we jouw gegevens met deze partijen delen. Deze aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens; Vierstroom Ledenservice fungeert hierbij als verwerker. Nadat wij de benodigde gegevens aan de betreffende aanbieder hebben verstrekt, verwijderen wij deze waar dat mogelijk is.

Winacties

Vierstroom Ledenservice organiseert regelmatig winacties waarbij wij enkele persoonsgegevens verwerken zoals je naam, e-mailadres en – indien van toepassing – je

lidmaatschapsgegevens. Deze gegevens gebruiken we om je deelname te bevestigen en je te informeren over de uitslag. Je persoonsgegevens bewaren we in verband met de winactie tot maximaal één maand na afloop.

Vierstroom Zorgwinkel Samen met Vegro

Kom je in een van de Vierstroom Zorgwinkels en wil je gebruikmaken van mobiliteitskorting? Dan zoeken wij je gegevens op in ons systeem aan de hand van je lidmaatschapsnummer of je naam en adresgegevens. Zo kunnen we je altijd snel en goed van dienst zijn.

Mijn Vierstroom

In de beveiligde omgeving Mijn Vierstroom krijg je toegang tot actuele informatie over je lidmaatschap, je diensten en de persoonsgegevens (van jezelf en je huishouden) die hieraan gekoppeld zijn. Je account beveilig je met een wachtwoord. In Mijn Vierstroom kun je o.a. zelf gegevens wijzigen, huishouden toevoegen, facturen opvragen en het overzicht van afgenomen diensten en afspraken inzien. Ook kun je hier eenvoudig contact opnemen met een van de Vierstroom ledenconsulenten.

Klanttevredenheid

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe onze diensten worden ervaren. Daarom vragen we leden regelmatig om hun mening over de ontvangen service. Dit doen we in de vorm van een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast sturen we één keer per jaar een NPS-onderzoek naar een selectie van onze leden. Met deze inzichten kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren en nog beter laten aansluiten op de wensen van onze leden.

Doeleinden van gegevensverwerking

We verwerken je persoonsgegevens voor een of meer van de volgende doeleinden (afhankelijk van welke diensten of functionaliteiten jij gebruikt):

- Het beheren van je lidmaatschap en je toegang te geven tot onze diensten.
- Het op de hoogte te houden van nieuwe en veranderde diensten en producten, evenementen en relevante informatie.
- Zodat wij je kunnen bellen of e-mailen als dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
- Zodat wij nieuwsbrieven, magazines, brieven en/of folders kunnen versturen.
- Het op maat advies kunnen geven en te bemiddelen waar nodig op aanvraag.
- Het kunnen innen van contributie en het afhandelen van financiële transacties die worden verwerkt binnen onze financiële administratie.

- Het kunnen optimaliseren van onze diensten op basis van feedback en gebruiksanalyses.
- Het voldoen aan wet- en regelgeving, zoals belastingverplichtingen.

Grondslagen

Vierstroom verwerkt jouw persoonsgegevens alleen als daar een rechtmatige grondslag voor is. Afhankelijk van het doel worden jouw gegevens verwerkt omdat:

- Wij voeren een overeenkomst uit, bijvoorbeeld de uitvoering van de overeenkomst lidmaatschap (artikel 6 lid 1 sub b AVG).
- Wij hebben daarvoor toestemming, bijvoorbeeld schriftelijke toestemming om bepaalde gegevens te delen met andere partijen (artikel 6 lid 1 sub a AVG).
- Wij hebben een gerechtvaardigd belang, bijvoorbeeld de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketing (artikel 6 lid 1 sub f AVG).
- Er is uitdrukkelijke toestemming gegeven voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens (artikel 9 lid 2 sub a AVG). Hierbij wordt altijd uitgelegd waarom deze informatie wordt gevraagd en is het achteraf altijd mogelijk om de toestemming weer in te trekken.
- Wij hebben een wettelijke verplichting om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Voorbeelden hiervan zijn onze fiscale bewaarplicht, de verplichting tot het bijhouden van een (leden)administratie en het verstrekken van gegevens aan bevoegde autoriteiten indien dit vereist is.

Bewaartermijnen

Vierstroom Ledenservice bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld. Voor de ledenadministratie en communicatiegegevens hanteren wij een bewaartermijn van maximaal twee jaar na beëindiging van het lidmaatschap. Financiële gegevens van leden worden zeven jaar bewaard, conform de wettelijke fiscale bewaarplicht. Gegevens van medewerkers worden tot zeven jaar na uitdiensttreding bewaard, onder andere voor belasting- en administratieve doeleinden. Leveranciersgegevens worden bewaard zolang de zakelijke relatie voortduurt.

Voor gegevens die via webformulieren worden aangeleverd, geldt een standaard bewaartermijn van één jaar na afhandeling. Inschrijvingen voor de nieuwsbrief worden bewaard totdat je jezelf hiervoor afmeldt. Gegevens die via Google Analytics worden verzameld, worden conform de standaardinstellingen maximaal 26 maanden bewaard. Voor technische en analytische gegevens die via cookies worden verzameld, gelden de bewaartermijnen zoals beschreven in ons Cookie Statement.

In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld voor de Belastingdienst. In andere gevallen kunnen persoonsgegevens juist

eerder worden verwijderd, wanneer deze niet langer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

Verstrekking aan derden en verwerkers

Vierstroom deelt alleen jouw gegevens met derden wanneer dat nodig is voor het uitvoeren van onze dienstverlening of we daartoe wettelijk verplicht zijn, en nooit voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verzameld.

Daarnaast kan Vierstroom verwerkers inschakelen omdat dat nodig is voor de levering van de door jou bestelde producten of aangevraagde diensten. Met deze verwerkers sluiten we een verwerkersovereenkomst af waarin afspraken worden gemaakt hoe met jouw persoonsgegevens om moet worden gegaan. Daarnaast maakt Vierstroom Ledenservice gebruik van onderstaande type verwerkers:

- IT- en softwareleveranciers voor ons ledenadministratiesysteem, e-mailplatforms, CRM-systemen, hostingproviders, cloudopslag en beveiliging.
- Drukkerijen/postverwerkingsbedrijven voor Vierstroom ledenmagazine en brieven.
- Betaaldiensten en banken voor de verwerking van contributiebetalingen en automatische incasso's.

Opslag gegevens

De persoonsgegevens van leden worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dat zijn de landen van de Europese Unie aangevuld.

Beveiliging

Vierstroom vindt de bescherming van jouw online privacy belangrijk en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, diefstal, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging te voorkomen. Wij nemen alle redelijke en wettelijk verplichte voorzorgsmaatregelen om jouw persoonsgegevens te beveiligen. Dit doen we met o.a. beveiligde opslag (encryptie en firewalls), toegangscontrole op basis van autorisatie, regelmatige controles en audits van onze beveiligingssystemen, een deugdelijk informatiebeveiligingsbeleid en training van onze medewerkers.

Alleen medewerkers van Vierstroom en organisaties die wij hebben ingeschakeld en gecontracteerd, kunnen bij jouw persoonlijke gegevens, en dan alleen bij de gegevens die zij nodig hebben. Als je hierover vragen heeft of je denkt dat jouw gegevens niet goed beveiligd zijn of dat zij worden misbruikt, stuur dan een e-mail naar ledenservice@vierstroom.nl o.v.v. "privacy".

Rechten van betrokkenen

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te zien, aan te vullen, te verbeteren, te verwijderen en te vernietigen. Daarnaast heb je het recht om jouw eventuele

toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken, het recht om beperking van de verwerking van jouw persoonsgegevens te vragen of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Vierstroom Ledenservice. Ook heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid: je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die wij van jou in een computerbestand hebben, naar jou of een andere, door jou genoemde organisatie, te sturen.

Je kunt een verzoek tot inzage, verbetering, verwijdering, gegevensoverdraging e.d. van jouw persoonsgegevens of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar ledenservice@vierstroom.nl o.v.v. het onderwerp "privacy". Om er zeker van te zijn dat jij het verzoek zelf hebt gedaan, bellen wij jou om dit na te vragen en jouw identiteit te controleren. Dit om jouw privacy te beschermen. We reageren zo snel mogelijk op jouw verzoek, maar binnen 4 weken.

We kunnen niet altijd aan een verzoek voldoen. Dat is het geval bij ongegronde of buitensporige verzoeken. Je krijgt dan binnen 4 weken bericht over de reden daarvan. In sommige situaties, bijvoorbeeld bij ingewikkelde verzoeken, mogen we 2 maanden extra de tijd nemen voor onze reactie.

Toestemming intrekken

Als we jouw persoonsgegevens verwerken met jouw toestemming, dan heb je het recht om deze toestemming weer in te trekken. Als je jouw toestemming intrekt, kan dat invloed hebben op de zorg of dienst die we aan je leveren. Daarover informeren we je dan.

Klacht

Heb je een klacht over de verwerking van jouw gegevens? Neem dan contact met ons op via ledenservice@vierstroom.nl of via het klachtenformulier dat te vinden is via <https://www.vierstroom.nl/klachtenregeling>. Mochten we er dan niet uitkomen dan kun je ook een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

Functionaris Gegevensbescherming

Vierstroom Ledenservice heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG. Je kunt contact opnemen via fg@fundis.nl

Aanpassen privacyverklaring

Deze privacyverklaring kan worden aangepast. Eventuele wijzigingen worden gepubliceerd op onze website. We raden je aan dit beleid regelmatig te raadplegen.

Versie 03 – 10 – 2025.