

Privacyverklaring (openbaar)

Januari 2026

Kenmerken document

Korte omschrijving

Deze privacyverklaring is opgesteld voor personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden door Nh1816 Verzekeringen in verband met en/of gerelateerd aan de uitoefening van ons verzekeringsbedrijf.

Toepassingsgebied	Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A., N.V. Noordhollandsche van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij.
Status	Definitief
Eigenaar	Privacy Officer
Verantwoordelijk	RO/Manager GRC
Geconsulteerd	Compliance Officer/Functionaris Gegevensbescherming
Geïnformeerd	Alle personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden door Nh1816 Verzekeringen, via de website en de interne kennisbank.
Datum vaststelling/goedkeuring	26 november 2024
Datum instemming OR (indien van toepassing)	n.v.t.
Datum inwerkingtreding	1 december 2024
Geldigheid	1 jaar
Eerstvolgende actualisatie	1 december 2026
Relevante documenten (gerelateerd beleid)	Privacy Beleid
Relevante wet- en regelgeving	• AVG; • UAVG; • Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV).

Versiebeheer

Versie / datum	Status	Gewijzigd door (functie)	Gewijzigd door (naam)
v1.0 05-03-2021	Definitief	Compliance Officer	Esther van Tartwijk
v1.1 09-01-2023	Concept	Compliance Officer	Esther van Tartwijk
v2.0 13-02-2023	Definitief	Compliance Officer	Esther van Tartwijk
v3.0 01-08-2024	Definitief	Compliance Officer	Wilma Oost – van Basten
v3.1 28-10-2024	Concept	Privacy Officer	Joyce Alfonsi
v3.2 04-11-2024	Concept	Functionaris Gegevensbescherming	Wilma Oost – van Basten
v3.2 18-11-2024	Concept	Vorgelegd aan MT	Privacy Officer
v4.0 26-11-2024	Definitief	Risk Officer / Manager GRC	Pauline Bouwman
V5.0 10-12-2025	Concept	Privacy Officer	Katja Heshusius

Inhoud

1. Voor wie is deze privacyverklaring bestemd?	1
1.1. Wie is Nh1816 Verzekeringen?	1
1.2. Wat zijn persoonsgegevens?	1
2. Wat mag u van ons verwachten?	2
3. Van wie verwerkt Nh1816 persoonsgegevens?	2
4. Waarvoor gebruikt Nh1816 uw persoonsgegevens?	2
4.1. Het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten	2
4.2. Het beheersen van risico's	3
4.3. Marketingdoeleinden	3
4.4. Voldoen aan de wet	3
5. Welke persoonsgegevens verwerkt Nh1816 en hoe lang worden ze bewaard?	3
5.1. Contactgegevens	3
5.2. Contactgeschiedenis	4
5.3. Verzekerden- en polisgegevens	4
5.4. Schadeclaimgegevens	4
6. Bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens	6
6.1. Medische gegevens	6
6.2. Strafrechtelijke gegevens	6
6.3. Cameratoezicht	6
7. Veiligheid en fraudebestrijding	7
7.1. Gebeurtenissenadministratie	7
7.2. Incidentenadministratie	7
8. Hoe komt Nh1816 aan uw persoonsgegevens?	7
9. Met wie deelt Nh1816 uw persoonsgegevens?	8
10. Hoe zorgt Nh1816 dat persoonsgegevens veilig zijn?	8
11. Hoe gaat Nh1816 om met geautomatiseerde besluitvorming en profilering?	9
12. Worden uw gegevens buiten de EER gebracht?	9
13. Bezoek aan de website van Nh1816	9
14. Social media	9
15. Het gebruik van AI	10
16. Welke rechten heeft u?	10
16.1. Toestemming	10
16.2. Gebruik maken van uw rechten	11
17. Heeft u een vraag of een klacht over privacy?	11
18. Aanpassen Privacyverklaring	11

1. Voor wie is deze privacyverklaring bestemd?

Deze privacyverklaring is opgesteld voor personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden door Nh1816 in verband met en/of gerelateerd aan de uitoefening van ons verzekeringsbedrijf.

Allereerst gaat het dan om onze verzekeringsnemers en verzekerden of personen die een verzekering bij ons willen afsluiten. Maar het kan ook gaan om personen die (als wederpartij of als getuige) betrokken zijn bij ongevallen met verzekerden van Nh1816.

Als u onze website bezoekt kunnen er ook persoonsgegevens worden verwerkt en in dat geval geldt deze verklaring ook. Meer specifieke informatie over dit onderwerp leest u in onze cookieverklaring, die u [hier](#) kunt vinden.

1.1. Wie is Nh1816 Verzekeringen?

Nh1816 is een coöperatieve verzekeringsgroep, waarin de volgende juridische organisaties (entiteiten genaamd) samenwerken om de gezamenlijke doelstellingen te verwezenlijken:

- Coöperatie Noordhollandsche van 1816 U.A. (KvK 37000720)
- N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij (KvK 37031209)

Deze privacyverklaring geldt voor beide entiteiten van Nh1816. Het Schadeverzekeringsbedrijf verwerkt primair de persoonsgegevens. In de praktijk verwerkt de Coöperatie deze persoonsgegevens ook zodra zij coöperatieve activiteiten verricht.

N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen alle genoemde entiteiten.

1.2. Wat zijn persoonsgegevens?

Het begrip persoonsgegevens is wettelijk omschreven:

alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Kort gezegd zijn persoonsgegevens alle gegevens die in verband kunnen worden gebracht met een levend persoon en aan de hand waarvan je een mens als persoon kunt herkennen.

2. Wat mag u van ons verwachten?

Nh1816 hecht veel waarde aan bescherming van uw privacy en vindt het belangrijk dat u vertrouwen heeft in de manier waarop wij omgaan met uw gegevens. U kunt er daarom vanuit gaan dat wij:

- Ons houden aan de privacywetgeving (AVG, UAVG) en Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV) van het Verbond van Verzekeraars;
- Uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- Uw gegevens niet verkopen of doorgeven aan derden die ze gebruiken voor commerciële activiteiten;
- Medewerkers alleen toegang geven tot uw gegevens als dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden;
- Medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben laten tekenen;
- Op correcte wijze omgaat met uw privacy rechten;
- Met samenwerkende partijen afspreken dat zij zich aan onze uitgangspunten houden.

3. Van wie verwerkt Nh1816 persoonsgegevens?

Nh1816 verwerkt persoonsgegevens van alle personen met wie wij een verzekeringsovereenkomst zijn aangegaan. Wij verwerken daarnaast ook persoonsgegevens van personen die geen klant zijn van Nh1816, maar wel op een andere manier betrokken zijn vanuit de eerdergenoemde verzekeringsovereenkomst. Denk hierbij aan medeverzekerden, getuigen, betrokkenen, medewerkers. Ook verwerken wij persoonsgegevens van potentiële klanten, bestuurders, bezoekers aan ons kantoor, bezoekers van onze website en app, en contactpersonen van onze zakelijke relaties.

4. Waarvoor gebruikt Nh1816 uw persoonsgegevens?

Nh1816 verwerkt uw persoonsgegevens alleen voor specifieke doelen:

4.1. Het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten

Als u klant bij ons wilt worden of al bent, hebben wij uw persoonsgegevens nodig om met u een overeenkomst aan te gaan of deze uit te voeren. Wij hebben daarvoor uw gegevens nodig, maar ook van de personen die meeverzekerd worden. Deze gegevens ontvangen wij van uw adviseur. Soms krijgen wij gegevens van een andere verzekeringsmaatschappij of van personen die bij ons verzekerd zijn, bijvoorbeeld wanneer u betrokken bent bij de afwikkeling van een schadeclaim.

Wij gebruiken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- U een offerte aan te bieden;
- Te beoordelen of en onder welke voorwaarden wij een verzekeringsovereenkomst met u willen sluiten;
- Een verzekeringsovereenkomst met u te sluiten;
- Premies te berekenen en te innen of andere vorderingen te innen;
- U te informeren over wijzigingen in onze voorwaarden of dienstverlening;
- Het uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten;
- Een schadeclaim op een verzekeringsovereenkomst af te handelen;
- U te helpen wanneer u schade heeft;
- Uw vragen, verzoeken en klachten te behandelen;
- Gemaakte afspraken vast te leggen;
- Een uitbetaalde schade te verhalen op degene die hiervoor aansprakelijk is.

4.2. Het beheersen van risico's

Om de integriteit en veiligheid van Nh1816 en die van de financiële sector te waarborgen, is het noodzakelijk om onderzoek te doen en maatregelen te nemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verzekeringsfraude.

Wij gebruiken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- De risico's die wij verzekeren in te schatten en te analyseren;
- De prijzen van onze producten goed te bepalen;
- Fraude te voorkomen, op te sporen en te beperken;
- Intern te controleren of er geen fouten zijn gemaakt en de wet wordt nageleefd;
- Klanttevredenheid te laten onderzoeken;
- Statistische analyses uit te voeren;
- Testen van risico's met beschikbare data.

4.3. Marketingdoeleinden

Uw persoonsgegevens worden ook gebruikt om overige zaken onder uw aandacht te brengen.

Over uw verzekering:

Wij gebruiken uw gegevens om u en uw adviseur op de hoogte te brengen van relevante informatie aangaande uw verzekeringsovereenkomst. (dit kan over het product gaan maar ook over preventie, de organisatie, de uitkomst van een onderzoek, de VerzekeringApp en dergelijke).

Over de coöperatie:

Wij gebruiken uw informatie om u te informeren over en te betrekken bij coöperatieve activiteiten die passen bij uw coöperatie lidmaatschap (denk hierbij aan Zest magazine en ledenvoordelen).

4.4. Voldoen aan de wet

De wet verplicht ons om uw persoonsgegevens te verwerken.

Wij gebruiken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- Uw identiteit vast te stellen;
- Vast te stellen of u op een (inter)nationale sanctielijst voorkomt;
- Gegevens door te geven aan (overheids)instanties als dat verplicht is.

5. Welke persoonsgegevens verwerkt Nh1816 en hoe lang worden ze bewaard?

Nh1816 legt alleen gegevens vast die we echt nodig hebben. We bewaren uw gegevens niet langer dan nodig voor de doelen waarvoor we persoonsgegevens verzamelen. De meeste gegevens bewaren we acht jaar na afloop van de verzekering of na sluiting van het schadedossier. Voor sommige gegevens hebben we afwijkende bewaartermijnen vastgesteld. Wanneer de bewaartermijn is verstreken, vernietigen of verwijderen we de gegevens. Nh1816 legt de volgende persoonsgegevens vast:

5.1. Contactgegevens

Gegevens die we nodig hebben om contact met u op te nemen, bijvoorbeeld:

- Naam;
- Adres;

- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Wettelijk vertegenwoordiger;
- Bewindvoerder en gemachtigde.

Wij gebruiken deze contactgegevens om u persoonlijk te kunnen spreken en om u op het juiste adres en op de juiste manier te kunnen benaderen. Wanneer u ons volgt via social media, kunnen wij u informeren via social media. Het kan ook zijn dat iemand anders u vertegenwoordigt. Dan hebben we ook de gegevens van deze persoon nodig.

5.2. Contactgeschiedenis

Selectief bewaren wij contactgeschiedenis. Dit zijn gegevens over het contact dat wij met elkaar hebben gehad, over bijvoorbeeld:

- Een gemaakte afspraak over een betaalregeling;
- Acceptatie van een risico onder specifieke voorwaarden;
- Informatie die van invloed is op een schade.

5.3. Verzekerden- en polisgegevens

- NAW-gegevens;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Burgerlijke staat;
- IBAN;
- Gezinssamenstelling;
- Gegevens van verzekerde gezinsleden;
- Verzekeringsverleden;
- Gegevens schade;
- Gegevens over het beëindigen van de verzekering;
- Schadevrije jaren;
- Beroep;
- Gegevens van het verzekerde object;
- Gegevens over de dekking van de verzekering;
- Offertes;
- Acceptatievoorwaarden/clausules.

5.4. Schadeclaimgegevens

Om een schadeclaim goed af te kunnen wikkelen, gebruiken wij onder andere de volgende gegevens:

- Gegevens van betrokkenen bij de schade (bijvoorbeeld benadeelden, getuigen);
- Gegevens over de schadeclaim (bijvoorbeeld getuigenverklaringen);
- Proces verbaal;
- Declaraties;
- Uitkeringsspecificaties;
- Herstelnota's van bedrijven;
- Nota's van verzekerde(n);
- Boekingsnota's van reisorganisaties;
- Expertiserapport;
- Gegevens schadeval (bijvoorbeeld een situatieschets van een aanrijding);
- Toedracht onderzoek.

Afwijkende bewaartermijnen

Wanneer u bij ons een offerte hebt aangevraagd, maar geen verzekering met ons heeft gesloten, bewaren wij gegevens tot 1 jaar na afloop van de offertetermijn.

Als uw aanvraag voor een verzekering door ons is afgewezen, bewaren wij uw gegevens 1 jaar.

6. Bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens

Nh1816 verwerkt ook bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens. Hiervoor gelden strenge wettelijke eisen. Uiteraard houden wij ons aan deze wettelijke eisen.

Bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens zijn alleen in te zien door geautoriseerde medewerkers van Nh1816. Dit zijn medewerkers die de bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens nodig hebben om hun werk goed te doen en u op een juiste manier te helpen. Deze informatie wordt alleen gebruikt voor nauwkeurig omschreven doelen.

6.1. Medische gegevens

Nh1816 maakt bij de beoordeling van nieuwe verzekeringsaanvragen geen gebruik van gezondheidsgegevens.

In het kader van de schadebehandeling gebeurt dit wel, met name bij de behandeling van personenschades. In bepaalde situaties hebben wij medische gegevens van u nodig. Wij vragen om uw gezondheidsgegevens als u een claim doet op uw ongevallen- of reisverzekering of als u een letselschadeclaim bij ons hebt ingediend. Soms vraagt de medisch adviseur deze informatie rechtstreeks op bij uw arts, therapeut of specialist. Dit doen wij alleen als u ons daar expliciet toestemming voor hebt gegeven. Medische gegevens worden alleen verwerkt onder de verantwoordelijkheid van onze medisch adviseur. Voor het vastleggen van medische gegevens houden wij ons aan de Medische Paragraaf in de Gedragscode Behandeling Letselschade. De Medische Paragraaf heeft alleen betrekking op het medische traject ter vaststelling van de schade als gevolg van een ongeval. De informatie is dan nodig om de verzekeringsdekking en de te verstrekken uitkering te kunnen beoordelen.

Afwijkende bewaartermijnen

Medische gegevens worden door Nh1816 tot 20 jaar na definitieve sluiting van het dossier bewaard.

6.2. Strafrechtelijke gegevens

Als er strafrechtelijke maatregelen tegen u zijn getroffen, kan dat voor Nh1816 van belang zijn om te bepalen of wij een relatie met u willen aangaan of willen voortzetten. Voorbeelden van strafrechtelijke gegevens zijn ontzegging van de rijbevoegdheid, veroordeling wegens verzekeringsfraude of een andere criminele daad. Als wij deze gegevens van en/of over u ontvangen, leggen wij die vast. Strafrechtelijke gegevens die wij naar aanleiding van uw aanvraag ontvangen, worden verwerkt door onze medewerkers van Veiligheidszaken.

Ook bij de afwikkeling van een schade kan er aanleiding zijn om strafrechtelijke gegevens vast te leggen. Bijvoorbeeld bij schade als gevolg van rijden onder invloed. Voor het vastleggen van strafrechtelijke gegevens houden wij ons aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek, het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit.

6.3. Cameratoezicht

Voor de veiligheid van bezoekers en medewerkers gebruikt Nh1816 in haar kantoor en op het terrein beveiligingscamera's. Dit ten behoeve van het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van onze eigendommen. Waar Nh1816 cameratoezicht heeft, staat dit aangegeven. We gebruiken de beelden alleen naar aanleiding van incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren.

Afwijkende bewaartermijnen

De bewaartermijn is maximaal 28 dagen of tot na afhandeling van het op camerabeelden vastgelegde incident.

7. Veiligheid en fraudebestrijding

Betrouwbaarheid en vertrouwen zijn belangrijk in de financiële sector. Toch zijn er helaas voorbeelden te benoemen die dit vertrouwen beschamen. Zoals wanneer bij een schade bijvoorbeeld meer geclaimd wordt dan werkelijk het geval is, er een andere voorstelling van zaken wordt geven óf dat er bewust een nota vervalst wordt. Bij (een vermoeden van) fraude raadplegen we uw gegevens en leggen deze vast in een intern registratiesysteem, de zogenaamde Gebeurtenissenadministratie.

7.1. Gebeurtenissenadministratie

Aan onze Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Dit IVR geeft alleen aan of iemand in onze Gebeurtenissenadministratie voorkomt. Alleen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken kunnen dit register raadplegen en de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie inzien. Soms willen we met personen die voorkomen in het IVR geen relatie aangaan. De medewerker Veiligheidszaken beoordeelt dit.

7.2. Incidentenadministratie

Ook kunnen wij uw gegevens opnemen in het Incidentenregister. In het Incidentenregister legt de medewerker Veiligheidszaken gebeurtenissen vast die de belangen, integriteit of veiligheid van de klanten of medewerkers van Nh1816 (zouden kunnen) raken. Het gaat dan om zwaarwegende incidenten die meer impact kunnen hebben dan de zaken in de Gebeurtenissenadministratie. Aan het Incidentenregister is een Externe Verwijzingsregister (EVR) gekoppeld. Het EVR geeft alleen aan of iemand in het Incidentenregister voorkomt. De betrokkene ontvangt hier een schriftelijke mededeling van. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor de medewerker Veiligheidszaken. Het EVR kan ook door andere verzekeraars in Nederland worden ingezien. Zij kunnen vervolgens de gegevens opvragen bij de medewerker Veiligheidszaken van Nh1816. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

8. Hoe komt Nh1816 aan uw persoonsgegevens?

Uw persoonlijke gegevens ontvangen wij van uw financieel adviseur of van uzelf. Wij ontvangen ook gegevens over u van bijvoorbeeld getuigen, benadeelden en andere betrokkenen in een schadeclaim of personen die u vertegenwoordigen.

Om een verantwoord acceptatie-, schaderegelings- en fraudebeleid te voeren, kan Nh1816 informatie over u inwinnen bij externe bronnen die wij betrouwbaar achten. Daarbij kunt u denken aan partijen zoals de RDW, dienstverleners op het gebied van kredietregistratie en de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze stichting bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigde agenten in het kader van risicobeheersing en fraudebestrijding. Wij kunnen onder bepaalde voorwaarden ook informatie over u laten opnemen in het systeem. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl. Ook raadplegen we openbare bronnen. Wij gebruiken deze gegevens om risico's te beoordelen en onze gegevens juist en actueel te houden.

9. Met wie deelt Nh1816 uw persoonsgegevens?

Wij delen uw persoonsgegevens alleen met anderen buiten Nh1816 als dit nodig is voor onze dienstverlening of als we hiertoe verplicht zijn.

Dit zijn diverse partijen die op één of andere manier betrokken zijn bij de uitvoering van onze werkprocessen en die onze dienstverlening mogelijk maken. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan:

- Onze alarmcentrale;
- Andere verzekeraars;
- Schadeherstellers;
- Experts;
- Schaderegelingsbureaus;
- Advocaten;
- Klachteninstanties;
- Medisch adviseurs;
- Incassobureaus;
- Herverzekeraars;
- Accountants;
- Bureau ten behoeve van onderzoek klanttevredenheid;
- Overheid;
- CIS;
- Verbond van Verzekeraars.

In het algemeen zijn de hiervoor genoemde partijen zelfstandig of gezamenlijk met ons verantwoordelijk voor de naleving van de geldende privacyregels en hierover worden uiteraard duidelijke afspraken gemaakt.

Er zijn ook een aantal partijen die van ons opdracht hebben gekregen om uw persoonsgegevens te verwerken. U kunt hierbij denken aan postdienstenleveranciers en bedrijven die IT-diensten verlenen. In deze situatie zijn wij verantwoordelijk en zorgen wij voor een verwerkersovereenkomst die een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens waarborgt.

In een aantal gevallen zijn wij ook wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens met anderen te delen, bijvoorbeeld in verband met de centrale kentekenregistratie (RDW) of strafrechtelijke onderzoeken (Politie en Openbaar Ministerie).

Daarnaast verstrekken wij roeyementsgegevens bij het beëindigen van een motorrijtuigverzekering aan het systeem van Roy Data, op basis waarvan motorrijtuigverzekeraars onder andere uw premie kunnen vaststellen. Andersom raadplegen wij ook Roy Data bij het aangaan van een verzekering. Roy Data wordt beheerd door de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS). U heeft het recht op inzage in de geregistreerde gegevens. Zie voor meer informatie www.seps.nl.

10. Hoe zorgt Nh1816 dat persoonsgegevens veilig zijn?

Het veilig verwerken van persoonsgegevens heeft bij Nh1816 een hoge prioriteit. Wij hanteren verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn, niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde personen terecht kunnen komen. Wij hanteren daarvoor onder andere een informatiebeveiligingsbeleid dat aan de daaraan te stellen eisen en standaarden voldoet.

Als er toch iets misgaat en er ontstaat een datalek, dan lossen we dat op en nemen maatregelen om herhaling te voorkomen. Wij registreren alle datalekken en ernstige datalekken worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als het nodig is krijgt u persoonlijk bericht wanneer uw gegevens zijn betrokken bij een datalek.

Alle personen die binnen Nh1816 werkzaam zijn hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Zij kunnen alleen die gegevens inzien die zij nodig hebben voor hun werk. Intern zijn diverse werkafspraken van kracht (zoals clean-desk-beleid en werkinstructies t.a.v. de verstrekking van gegevens aan derden) die bijdragen aan een correcte naleving van de regels.

11. Hoe gaat Nh1816 om met geautomatiseerde besluitvorming en profilering?

De geldende wet- en regelgeving schrijft voor dat voorzichtig moet worden omgegaan met volledig geautomatiseerde besluitvorming op basis van persoonsgegevens (waaronder profilering), als deze aanzienlijke impact heeft voor de betrokkene. Nh1816 maakt binnen bepaalde processen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming, maar zorgt ervoor dat dit op een zorgvuldige manier gebeurt.

Als u bijvoorbeeld een aanvraag indient, dan wordt uw verzekeringspremie bepaald door een geautomatiseerd proces. Hiervoor wordt op basis van uw gegevens een risico-inschatting gemaakt. Het kan echter ook voorkomen dat wij de aanvraag niet kunnen accepteren, maar in dat geval wordt de beslissing uiteindelijk altijd genomen door één van onze medewerkers en ontvangt u altijd een persoonlijke toelichting.

12. Worden uw gegevens buiten de EER gebracht?

De bescherming van persoonsgegevens is niet in alle landen op dezelfde manier geregeld. Nh1816 verwerkt daarom alleen persoonsgegevens in een ander land dan Nederland wanneer dat land voldoende bescherming biedt. Ons uitgangspunt is dat wij alleen persoonsgegevens (laten) verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER), omdat in deze landen dezelfde privacywetgeving (AVG) als in Nederland van toepassing is. Daarmee is in beginsel altijd een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens gegarandeerd.

13. Bezoek aan de website van Nh1816

Wanneer je onze website bezoekt dan verzamelen wij gegevens met betrekking tot online verkeer. Deze gegevens verwerken wij voor (statistisch) onderzoek en analyses om onze dienstverlening te verbeteren (zoals het verbeteren van je gebruikservaring op de website). De gegevens worden verwerkt op basis van 'toestemming'. Je wordt gevraagd om toestemming te geven, op verschillende onderwerpen op het moment dat jij voor de eerste keer onze website bezoekt. Meer informatie hierover lees je in onze [cookieverklaring](#).

14. Social media

Nh1816 gebruikt uw openbare, via social media gedeelde, gegevens om te kunnen reageren op berichten over Nh1816 op social media. Zelf is Nh1816 ook actief op social media. Wij volgen berichten over Nh1816 die voor iedereen toegankelijk zijn op internet. Wij geven antwoord op berichten die aan Nh1816 zijn gericht via de betreffende social media. In eerste instantie gebruiken wij niet meer informatie dan de informatie die de persoon zelf deelt of beschikbaar stelt via social media.

Is er een specifieke vraag waarbij informatie uit ons systeem nodig is? Dan gebruiken wij de beschikbare persoonsgegevens vanuit social media om dit intern op te zoeken of wij vragen de persoon deze met ons te delen. Delen van persoonsgegevens gaat dan altijd via een DM (direct message), en wordt dus niet openbaar gedeeld.

Openbaar reageren wij bijvoorbeeld op reacties op berichten of beoordelingen die zijn gegeven.

15. Het gebruik van AI

Wij gebruiken AI om uw gegevens; uw verzekeringsgegevens en uw gegevens over ingediende schades zodanig te verwerken dat onze medewerkers hun werk efficiënter kunnen doen, hierdoor kunnen we u sneller helpen. En we gebruiken uw gegevens; uw verzekeringsgegevens en uw gegevens voor ingediende schades ook om onze AI-toepassingen binnen een beveiligde omgeving te testen en te verbeteren.

16. Welke rechten heeft u?

Elke persoon van wie Nh1816 persoonsgegevens verwerkt heeft bepaalde privacyrechten waar gebruik van kan worden gemaakt. Deze rechten zijn:

- Het recht van **inzage**: u heeft het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens Nh1816 van u verwerkt;
- Het recht op **rectificatie** en aanvulling: indien de persoonsgegevens die Nh1816 van u verwerkt niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen of aan te vullen;
- Het recht op **vergetelheid**: indien Nh1816 uw persoonsgegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, heeft u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hierop zijn een aantal uitzonderingen, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de Belastingdienst. Wanneer gebruik is gemaakt van dit recht, kan dit invloed hebben op een (toekomstige) klachtenprocedure. De mogelijkheid bestaat dat door de verwijdering van gegevens een klacht niet in behandeling kan worden genomen;
- Het recht op **beperking van verwerking**: wanneer Nh1816 bezig is om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, of er sprake is van onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of wanneer u bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van **bezwaar**: wanneer Nh1816 gegevens verwerkt op grond van gerechtvaardigd belang, algemeen belang of toestemming, is het mogelijk hiertegen bezwaar te maken. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar;
- Het recht om **gegevens over te dragen**: op uw verzoek moet Nh1816 alle digitale persoonsgegevens die wij van u hebben gekregen, overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht op **menselijke tussenkomst**: elke persoon waarvan Nh1816 persoonsgegevens verwerkt, heeft het recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming die voor hem of haar persoonlijk belangrijke gevolgen heeft. U heeft het recht om ons te vragen een nieuw besluit te nemen, waarbij een persoon de gegevens beoordeelt.

16.1. Toestemming

Wanneer u ons toestemming heeft gegeven voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, dan kunt u deze toestemming altijd weer intrekken.

- Voor e-mailingen kunt u dit doen door te kiezen voor de opt-out;
- Zest magazine heeft een uitschrijfmogelijkheid via de website www.zest-magazine.nl;
- De VerzekeringApp heeft de mogelijkheid voor het aan-/afmelden voor diverse zaken, waaronder het coöperatie lidmaatschap. Voor pushmeldingen kunt u dit doen door uw voorkeuren te wijzigen binnen de VerzekeringApp of <https://mijn-polissen.nl>.

Na het intrekken van de toestemming blijven eerdere verwerkingen op basis van toestemming rechtmatig. Voor het intrekken van andere vormen van toestemming kunt u contact opnemen via privacy@nh1816.nl.

16.2. Gebruik maken van uw rechten

Wanneer u van bovenstaande rechten gebruik wilt maken, kunt u hiervoor een verzoek indienen. U kunt deze rechten uitoefenen door een verzoek in te dienen bij onze Privacy Officer. Dit kan schriftelijk, via e-mail (privacy@nh1816.nl) of via het [contactformulier](#) op onze website. *Voordat een verzoek in behandeling wordt genomen moet u zich, ter bescherming van uw privacy, eerst identificeren.*

De volgende gegevens worden niet door Nh1816 overlegd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld de gegevens van betrokkenen bij een aanrijding;
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 23 AVG.

Na ontvangst van uw verzoek, heeft Nh1816 een maand de tijd om uw aanvraag af te handelen. Lukt de afhandeling vanwege de complexiteit niet binnen deze termijn, dan kan deze met maximaal twee maanden worden verlengd. Hiervan wordt u binnen een maand op de hoogte gesteld. Wanneer niet of slechts gedeeltelijk aan uw verzoek kan worden voldaan, ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging.

17. Heeft u een vraag of een klacht over privacy?

Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met uw privacy? Of heeft u een klacht over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens?

Dan verzoeken wij u om dit eerst aan de orde te stellen bij de medewerker met wie u contact heeft gehad. Mocht dit geen oplossing opleveren dan kunt u onze Privacy Officer en/of onze Functionaris Gegevensbescherming benaderen. Dit kan schriftelijk maar ook per e-mail via privacy@nh1816.nl.

Wij attenderen u erop dat u ook een beroep kunt doen op onze klachtenregeling via [het klachtenformulier](#). Mocht u er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan kunt u een klacht indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, www.kifid.nl. U heeft op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) of de bevoegd rechter.

18. Aanpassen Privacyverklaring

Nh1816 kan, zonder aankondiging vooraf, wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Wij adviseren u daarom om deze regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen. Onderaan deze pagina kunt u zien wanneer deze verklaring voor het laatst gewijzigd is.