

PRIVACYVERKLARING

MEI 2018

Waarom een privacyverklaring?

Ons Huis is een sociale verhuurder die in verbinding met haar omgeving vorm geeft aan haar volkshuisvestelijke taak in de gemeenten Apeldoorn en Zutphen. Om onze volkshuisvestelijke taak goed te kunnen uitvoeren verwerken wij persoonsgegevens van (aspirant) klanten en wisselen persoonsgegevens uit met (keten) partners.

Dat doen wij zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij houden ons daarbij aan de regels over het beschermen van uw persoonsgegevens, vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige van toepassing zijnde wetgeving. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wet.

Het doel van deze privacyverklaring is om u te informeren over de wijze waarop Ons Huis met uw persoonsgegevens omgaat, waarvoor deze gebruikt worden, hoe wij de gegevens beschermen en welke rechten u heeft. De verklaring is van toepassing op alle onderliggende (papieren) documenten en geheel of gedeeltelijke geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Over de volgende onderwerpen geven wij u een toelichting:

1. Doelen en grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens
2. Soorten persoonsgegevens
3. Delen van persoonsgegevens met andere organisaties
4. Bewaartermijnen
5. Geheimhouding en beveiliging van persoonsgegevens
6. Rechten van betrokkenen
7. Klachtenregeling
8. Inwerkingtreding en wijzigingen privacyverklaring
9. Uitleg van termen en definities

1. Doelen en grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens

Wij gebruiken persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van onze activiteiten en dienstverlening. De wettelijke grondslag hiervoor is gebaseerd op het afsluiten en goed uitvoeren van de (huur)overeenkomst of individuele toestemming. Daarbij wisselen we ook informatie naar (keten) partners en relaties uit, indien nodig, wettelijk noodzakelijk en als dit past bij onze doelstellingen.

Ons Huis gebruikt deze gegevens onder andere voor:

- Het aanbieden van woningen;
- Uitvoeren van inkomenstoets bij nieuwe verhuringen;
- Afsluiten van huur- en koopovereenkomsten;
- Identificeren van woningzoekenden;
- Verkoop van woningen;
- Het nakomen van afspraken over specifieke toewijzingen van woningen;
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld controleren van inkomens);
- Innen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van huisuitzettingen;
- Verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden;
- Zorgdragen voor een kwalitatief goede, duurzame en leefbare woonomgeving;
- Aanpak van woonfraude en overlast;
- Het uitvoeren van overeenkomsten die samenhangen met het beheer en verhuur van woningen;
- Afhandelen van geschillen en klachten;
- Het verzenden van het bewonersblad;
- Het uitvoeren van enquêtes over onze dienstverlening;
- Het verbeteren van onze dienstverlening
- Communicatie met onze klanten over al de bovenstaande onderwerpen;
- Het opstellen van managementrapportages en voor beleidsdoeleinden.

Sommige gegevens zijn specifiek noodzakelijk om overeenkomsten, zoals de huurovereenkomst, te kunnen afsluiten. Daarvoor leggen wij de volgende persoonsgegevens vast:

- Volledige naam
- Geslacht
- Adres
- Telefoonnummer(s)
- E-mailadres(sen)
- Geboortedatum
- Betalingsgegevens en bankrekeningnummer
- Jaar- c.q. huishoudinkomen
- Aantal personen in het huishouden
- Contactgegevens derden

Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. In individuele gevallen kan hiervan worden afgeweken. Bijvoorbeeld als er sprake is van strafbare feiten of gebruik van gegevens voor historische of statistische doeleinden.

In bepaalde situaties is het noodzakelijk om persoonsgegevens te verwerken omdat de woningcorporatie een zwaarder wegend (bedrijf- of economisch) belang heeft dan het privacybelang van een individueel betrokkene. Deze grondslag wordt in de praktijk bijvoorbeeld gebruikt om persoonsgegevens uit te wisselen met andere instanties om woonfraude, hennepsteelt en overlast te bestrijden. Misbruik en woonfraude hebben een negatieve invloed op de samenleving als geheel, waardoor er een maatschappelijk belang is om deze gegevens te verwerken om andere redenen dan waarvoor deze gegevens zijn verkregen. Het belang van de woningcorporatie om niet slachtoffer te worden van misbruik en woonfraude kan in dat geval zwaarder wegen dan het recht op privacy van de betrokkene.

2. Soorten persoonsgegevens

Wij slaan persoonsgegevens op bijvoorbeeld voor het afsluiten en nakomen van de (huur)overeenkomst, maar controleren ook persoonsgegevens.

Identiteitsbewijs

Identiteitsbewijzen en zorgpassen controleren wij om de identiteit vast te stellen van de hoofd- en medecontractant en medebewoners of om te controleren of we aan de juiste persoon gegevens verstrekken.

Inkomensgegevens

Het inkomen zijn wij wettelijk verplicht om te toetsen op het moment van accepteren van de woning. Met de inkomensverklaring toetst Ons Huis of de woning volgens de regels van passend toewijzen wordt toegewezen.

Opnamen in beeld en geluid

In verband met de veiligheid van onze medewerkers, bezoekers en het pand heeft Ons Huis in en om het kantoor beveiligingscamera's opgehangen. Ook bij een aantal woongebouwen is dat het geval. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. De camera's zijn op zo'n manier opgesteld dat ze niet in woningen filmen en zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen. De beelden worden alleen gebruikt om naar aanleiding van incidenten de aard van de overtreding vast te stellen en/of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren.

In het kader van de persoonlijke veiligheid van medewerkers, dragen medewerkers die alleen op pad gaan een SoloprotectID. Als zij zich in een situatie bevinden die dreigend/gevaarlijk is of er is daadwerkelijk sprake van agressie/geweld dan schakelen zij de alarmcentrale van Soloprotect in. De centrale kan, indien noodzakelijk, hulpdiensten inschakelen.

Verhuurdersverklaring

Wij vragen bij verhuringen om een verhuurdersverklaring en verstrekken op verzoek ook een verhuurdersverklaring aan een vertrekkende huurder. De verhuurdersverklaring geeft weer hoe de verplichtingen vanuit de huurovereenkomst zijn nagekomen.

Website

Een cookie is een klein tekstbestandje dat een website op je computer, tablet of smartphone zet op het moment dat u de site bezoekt. In de cookie worden gebruikersinstellingen, unieke nummers en dergelijke opgeslagen. Zo zorgt de cookie er bijvoorbeeld voor dat u ingelogd blijft terwijl u de site gebruikt. Ook kan worden vastgelegd welke pagina's u heeft bezocht of op welke links u heeft geklikt.

Wij gebruiken op onze website cookies om anonieme gegevens te verzamelen over het gebruik van onze website met Google Analytics. Deze gegevens gebruiken we om onze website te kunnen verbeteren. Wij gebruiken Google-Analytics cookies en hebben hiervoor een bewerkingsovereenkomst met Google gesloten. Het laatste octet van het IP adres is gemaskeerd en de optie gegevens delen staat uit. We maken geen gebruik van andere Google diensten in combinatie met Analytics.

Als u via onze website Google Maps gebruikt dan verwijzen wij u naar de gebruiksvoorwaarden van Google. U kunt zich afmelden voor cookies door de internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Een aantal functionaliteiten van onze site zullen dan niet te gebruiken zijn en u moet steeds opnieuw uw voorkeuren aangeven.

Op onze website treft u een aantal links naar andere websites. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, kunnen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop die organisaties omgaan met de gegevens die u eventueel op deze websites invult.

3. Delen van persoonsgegevens met andere organisaties

Ons Huis gebruikt de persoonsgegevens voor het uitvoeren van de eigen bedrijfsvoering en het nakomen van (huur)overeenkomsten. Daarvoor is het ook noodzakelijk om persoonsgegevens te delen met andere partijen.

Gegevensuitwisseling vindt plaats met bijvoorbeeld onderhoudsbedrijven, de Belastingdienst, gemeenten, de partners in de sociale wijkteams, politie en zorginstellingen.

Wij doen dit bijvoorbeeld om onderhoudswerkzaamheden te kunnen uitvoeren en hiervoor afspraken in te kunnen plannen. Met maatschappelijke organisaties gaat het vaak om het versterken van zelfredzaamheid

en participatie van kwetsbare huurders. De gegevensuitwisseling is bedoeld om het woongenot van de huurder en omwonenden te waarborgen. Waar nodig wordt hulp georganiseerd. De uitwisseling van gegevens betreft een gemeenschappelijk doel.

Ook partijen die onze software leveren of zorgdragen voor informatiebeveiliging verwerken persoonsgegevens van Ons Huis.

Wij leggen afspraken over gegevensuitwisseling vast in een:

- verwerkersovereenkomst of
- in aanvullende afspraken bij de opdrachtovereenkomst of
- in een convenant.

3. Bewaartermijnen

Ons Huis bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel van de gegevensverwerking en hanteert daarbij de wettelijke bewaartermijnen vanuit relevante wetgeving. Daarbij gaan wij uit van de langst genoemde bewaartermijn.

4. Geheimhouding en beveiliging van persoonsgegevens

Alle personen die werkzaam zijn bij Ons Huis of uit naam van Ons Huis werkzaamheden verrichten en daarbij kennisnemen van persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding tenzij hun werkzaamheid anders vereist of de wet hen tot informatieverstrekking verplicht.

Ons Huis heeft passende en adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Daartoe maken wij bijvoorbeeld gebruik van gecertificeerde programmatuur en trainen/informereren wij de medewerkers over de bescherming van persoonsgegevens en hoe hiermee om te gaan.

5. Rechten van betrokkenen

Elke betrokkene heeft een aantal rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Die staan hieronder omschreven. Als u gebruik wilt maken van de rechten van betrokkenen, dan kunt u daarvoor een verzoek indienen bij kantoor van Ons Huis aan de Waterloseweg 3 te Apeldoorn. Bij het indienen van het verzoek dient u zich persoonlijk te legitimeren door middel van het tonen van een ID kaart of paspoort (het origineel). Als de huurder jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger. Uw verzoek wordt binnen vier weken beantwoord.

Inzage

U hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Een aantal gegevens verstrekt Ons Huis niet:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door burens.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten.

Correctie en verwijdering

U heeft recht op correctie en verwijdering van persoonsgegevens als de gegevens onjuist zijn, onvolledig voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, als deze niet ter zake dienend zijn of in strijd met de wet worden verwerkt. Ons Huis zal een eventuele wijziging ook aan derden partijen doorgeven aan wie deze gegevens in het verleden zijn verstrekt, tenzij deze kennisgeving onmogelijk is of onevenredige inspanning kost.

Beperking

Gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gecorrigeerd of verwijderd dienen te worden omdat zij mogelijk onjuist zijn, onrechtmatig of niet meer nodig voor het doel waarvoor ze verzameld zijn, hebt u het recht om beperking van de verwerking aan te vragen.

Bezwaar

Indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging volgt. Gedurende de belangenafweging stelt Ons Huis een beperking van de verwerking in.

Dataportabiliteit

Op uw verzoek dragen wij alle digitale persoonsgegevens die wij van u hebben over aan u of een andere organisatie. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst.

Vergetelheid

In een aantal gevallen wissen wij persoonsgegevens als een betrokkene daarom vraagt. Dit recht op vergetelheid is van toepassing als de persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, de betrokkene eerder uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven aan Ons Huis, maar die toestemming nu intrekt, er sprake is van onrechtmatige verwerking of een wettelijke bewaartermijn is overschreden.

6. Klachtenregeling

Betrokkenen kunnen een klacht indienen als deze privacyverklaring niet correct wordt nageleefd door Ons Huis. Indien u zelf een klacht wilt indienen, dan kunt u dit schriftelijk doen bij Ons Huis. Indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens, kunt u ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

7. Inwerkingtreding en wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring treedt in werking op 25 mei 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Ons Huis behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen. Uiteraard in overeenstemming met de door de wetgever gestelde regels. Alle kwesties over het verwerken van persoonsgegevens waarin deze verklaring niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de directie van Ons Huis.

8. Uitleg van termen en definities

Wij gebruiken een aantal standaard termen en definities uit de wet. Hieronder omschrijven wij de meest belangrijke en veel voorkomende.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de AVG staat de privacywetgeving omschreven die geldt in de hele Europese Unie.

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De AP is de toezichthoudende autoriteit die toeziet op naleving van de AVG.

Betrokkene

De betrokkene is degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Bij bijvoorbeeld een huurdersbestand zijn alle huurders wiens gegevens zijn opgeslagen aan te merken als betrokkene.

Verwerken

Elke handeling met betrekking tot persoonsgegevens is een verwerking. Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen, inzien, wijzigen, opvragen, gebruiken, verspreiden, afschermen, koppelen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.

Grondslag

Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als er een wettelijke grondslag is. Er zijn meerdere grondslagen. De belangrijkste voor woningcorporaties zijn de grondslagen:

1. overeenkomst
2. toestemming
3. gerechtvaardigd belang