

2018

Stichting
Woningbeheer De
Vooruitgang

13 oktober 2018



Privacyverklaring
Versie 13 oktober 2018

1. Inleiding

De Vooruitgang verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. De Vooruitgang handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over De Vooruitgang als organisatie als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met De Vooruitgang.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

1.3 Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten. In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de diensten of producten te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase.

1.4 Gegevens verzamelen bij anderen?

De Vooruitgang verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf. Echter, in voorkomende gevallen vraagt De Vooruitgang gegevens op die noodzakelijk zijn bij het vermoeden (melding of signalering) van woonfraude, dreigende huisuitzetting of sociaal beheer. Gegevens worden verzameld bij gemeenten, zorgverleners, of curators over ingeschreven personen en huurbetalingen.

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

De Vooruitgang is als stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

1.6 Wie is de Privacy Officer?

De heer F. Lasschuit is voor De Vooruitgang de Privacy Officer. Hij is te bereiken via het e-mailadres info@devooruitgang.com.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

2.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, historische adressen, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer.

2.2 (categorie 2) Betaalgegevens

Dit zijn uw rekeningnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens

2.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens

Dit zijn medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg en gegevens over crimineel gedrag, zoals over bijvoorbeeld een wietplantage. Verder valt een kopie van het legitimatiebewijs (rijbewijs, ID-kaart en paspoort) onder deze categorie omdat hier een BSN op kan staan.

3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen.

- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling
- Uitvoeren van de inkomensstoets bij nieuwe verhuringen
- Innemen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van uit huiszettingen.
- Onderhoud en reparaties (laten) uitvoeren

- Zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving, woongenot
- Aanpak van woonfraude en overlast
- Meldingen aan zorg verlenende instanties
- Afhandelen van geschillen en klachten
- Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening (KWH)
- Nieuwsbrieven en het online klantenpanel
- Intern beheer van de organisatie (bijvoorbeeld managementinformatie)
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld controle inkomen)
- Uitvoering geven aan arbeidsovereenkomst
- Registreren en selecteren van sollicitanten

4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

4.1 Dienst 1: inschrijven van een woningzoekende

Voor het inschrijven van een woningzoekende gebruikt De Vooruitgang persoonsgegevens uit categorie 1. Dit heeft als doel het aanmaken van een account voor u als nieuwe woningzoekende zodat u kunt gaan reageren op vrijkomende, passende woningen.

4.2 Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt De Vooruitgang persoonsgegevens uit categorie 1, 2 en 3.

4.3 Dienst 3: overige verwerkingen

De Vooruitgang verwerkt verder persoonsgegevens uit de categorie 1, 2 en 3 (zie punt 2) daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een huurder of woningzoekende, het doen van onderzoek indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

De Vooruitgang doet telefonisch of per e-mail/website onderzoek naar de klanttevredenheid. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Magis, onze vaste samenwerkingspartner. Magis gebruikt de persoonsgegevens om contact op te nemen met huurders en om De Vooruitgang te informeren over de onderzoeksresultaten.

De Vooruitgang verkoopt geregeld enkele huurwoningen via een makelaar. Als u reageert op een koopwoning die een makelaar voor ons verkoopt, zullen wij de persoonsgegevens doorsturen aan deze makelaar. De makelaar ontvangt alleen de gegevens die nodig zijn om contact op te nemen met de geïnteresseerde kandidaat-koper of om een afspraak te maken. De makelaar zal deze persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken.

5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

De Vooruitgang gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt het ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

De Vooruitgang maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat De Vooruitgang bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

7. Delen we de gegevens met andere partijen?

De Vooruitgang deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld aannemers. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak. Ook werken wij soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met het aanpakken van overlast en fraude. Daarnaast maken wij gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst hebben gesloten. Wij zorgen ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy is gewaarborgd.

8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

De Vooruitgang heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

9. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft De Vooruitgang een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 8 van deze verklaring is duidelijk gemaakt, verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het gebruik van encryptie en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

10.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een huurder of woningzoekende bij ons ingeschreven staat, en tot vijf jaar na het eindigen van de huurovereenkomst, tenzij wettelijk anders is bepaald.

10.2 (categorie 2) Betaalgegevens

Deze gegevens bewaren we tot vijf jaar na het eindigen van de huurovereenkomst, tenzij wettelijk anders is bepaald. Gegevens die nodig zijn voor de woningtoewijzing zoals inkomensgegevens, worden vernietigd zodra de woningtoewijzing definitief is gecontroleerd.

10.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens

Deze gegevens bewaren we tot vijf jaar het eindigen van de huurovereenkomst. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we (wettelijk) verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

11. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

De Vooruitgang vindt het belangrijk dat de huurder of woningzoekende de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Uw gegevens worden alleen verstuurd naar het bij ons bekende postadres of u kunt deze op ons kantoor afhalen nadat u zich heeft gelegitimeerd. U kunt gebruik maken van de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, hebt u het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, hebt u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen aan u of een 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 van bezwaar: indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen.

12. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

De Vooruitgang vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen met onze Privacy Officer de heer F. Lasschuit via info@devoortgang.com of telefoonnummer 0299-399960.