



Privacybeleid

Woonservice

Westerbork, 18 mei 2018
Status document: concept

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 3 |
| 1. Algemeen..... | 4 |
| 1.1. Informatieplicht Woonservice | 4 |
| 1.2. Doelen en grondslag | 4 |
| 1.3. Gegevensuitwisseling met derden..... | 5 |
| 1.4. Meldingsplicht Autoriteit Persoonsgegevens (AP) | 5 |
| 1.5. Bewaartermijnen | 5 |
| 1.6. Reikwijdte | 5 |
| 1.7. Geheimhouding en beveiliging persoonsgegevens | 5 |
| 1.8. Klachtenregeling | 6 |
| 1.9. Verplichtingen en functionarissen | 6 |
| 1.10. Inwerkingtreding Privacybeleid | 6 |
| 1.12. Datalekken | 6 |
| 2. Soorten gegevens | 6 |
| 2.1. Algemene persoonsgegevens | 6 |
| 2.2. Het identiteitsbewijs..... | 6 |
| 2.3. Het burgerservicenummer (BSN)..... | 7 |
| 2.4. Doeleinden persoonsgegevens..... | 7 |
| 2.5. Inkomensgegevens | 7 |
| 2.6. Informatie omtrent inkomensafhankelijke huurverhoging | 7 |
| 2.7. Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie | 8 |
| 2.8. Overige gegevens..... | 8 |
| 3. Soort gegevensverwerkingen | 9 |
| 3.1. Persoonsgegevens | 9 |
| 3.2. Inkomensgegevens | 9 |
| 3.3. Waarschuwingslijst en verhuurdersverklaring | 9 |
| 3.4. Verwerkersregister | 9 |
| 4. Rechten van betrokkenen..... | 10 |
| 4.1. Inzage..... | 10 |
| 4.2. Recht op rectificatie..... | 10 |
| 4.3. Recht op beperking van de verwerking | 10 |
| 4.4. Recht op vergetelheid..... | 10 |
| 4.5. Recht op dataportabiliteit..... | 10 |
| 4.6. Recht van bezwaar..... | 11 |
| 4.7. Uitoefenen recht op menselijke blik bij besluiten | 11 |
| 5. Datalekken | 11 |
| 5.1. Meldplicht AP | 11 |
| 5.2. Melden aan de betrokkene..... | 11 |
| 5.3. Disclaimer e-mail | 11 |
| 5.5. Boete..... | 12 |
| Bijlage 1. Begrippenlijst | 13 |
| Bijlage 2. Minimale wettelijke bewaartermijnen | 15 |

Voorwoord

Woonservice is een woonstichting met een duidelijke maatschappelijke doelstelling, namelijk het beschikbaar hebben en houden van een kwalitatief goed, duurzaam en betaalbaar woningaanbod. In het bijzonder en met voorrang voor hen, die om uiteenlopende redenen zijn aangewezen op de sociale huursector. Zij houdt daarbij nadrukkelijk rekening met ontwikkelingen in de markt en met de wensen en mogelijkheden van haar klanten. Om de kwaliteit van het wonen te optimaliseren draagt zij in overleg en in samenwerking met haar partners actief bij aan het behoud en versterken van de vitaliteit en leefbaarheid in de dorpen waar zij werkzaam is.

In het kader van haar dienstverlening op het gebied van huisvesting legt Woonservice persoonsgegevens vast. Dat doen wij zorgvuldig en transparant.

Met de persoonsgegevens van woningzoekenden, huurders, bewoners en onze medewerkers wordt met de grootst mogelijke discretie omgegaan. Persoonlijke gegevens worden dan ook beveiligd en/of beschermd bewaard. Wij verstrekken geen persoonsgegevens van huurders aan derden behalve als dat nodig is om ons werk te kunnen doen. Hier houden wij ons strikt aan: huurders moeten in alle opzichten kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens.

Het doel van dit Privacybeleid is om de betrokkenen te informeren over de wijze waarop Woonservice met de persoonsgegevens omgaat en over de rechten en plichten van betrokkenen. Aan elke huurder, woningzoekende en overigen wordt dit beleid, op verzoek, ook digitaal verstrekt. Medewerkers van Woonservice zijn op de hoogte van de richtlijnen van het Privacybeleid.

1. Algemeen

De verwerking van persoonsgegevens voldoet in beginsel aan artikel 5 van de AVG: de verwerking is rechtmatig, behoorlijk en transparant, dient een gerechtvaardigd doel, is minimaal, is juist en actueel, kent een opslagbeperking en is beveiligd. Woonservice is verantwoordingsplichtig in de vorm van registratie.

1.1. Informatieplicht Woonservice

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in het kader van alle activiteiten die nodig zijn om de woondiensten door Woonservice uit te kunnen voeren. Deze verwerking valt onder de informatieprivacy. Wij gaan zorgvuldig om met deze gegevens. Wij attenderen onze huurders en relaties via onze website op onze Privacyverklaring en ons Privacybeleid.

1.2. Doelen en grondslag

Woonservice volgt voor de verwerking van alle persoonsgegevens de regelgeving voor Privacy zoals deze is vastgelegd in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG of verordening).

Vastlegging gegevens

In het kader van haar dienstverlening op het gebied van huisvesting legt Woonservice gegevens vast. Wij gebruiken deze gegevens uitsluitend voor de uitvoering van onze activiteiten en dienstverlening en voor informatievoorziening aan onze relaties en/of vanuit een wettelijke verplichting.

Verwerking gegevens

Onder gegevensverwerking verstaat Woonservice de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het beheer en onderhoud van woningen, het zorgdragen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving, het aanbieden van woningen en het uitvoeren van overeenkomsten die samenhangen met het beheer en de verhuur. In het kader van deze activiteiten wordt, indien nodig, samengewerkt met derden als dit past binnen onze doelstelling.

Sommige gegevens zijn noodzakelijk om overeenkomsten, zoals een huurovereenkomst, goed te kunnen uitvoeren. Wanneer een woning wordt verhuurd, dan mogen woningcorporaties daarvoor bepaalde persoonsgegevens opvragen bij de huurder, zoals NAW-gegevens, gezinssamenstelling en rekeningnummer. Zonder deze gegevens kunnen immers de afspraken uit de huurovereenkomst (zoals het betalen respectievelijk ontvangen van huurpenningen) niet worden uitgevoerd.

Deze grondslag geldt alleen voor die gegevens die daadwerkelijk noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de (huur)overeenkomst. Met andere woorden, de verkregen gegevens mogen alleen worden gebruikt voor zover dat nodig is voor de woningverhuur.

Wettelijke grondslagen

In het geval de wet voorschrijft dat gegevens voor een bepaald doel moeten worden verwerkt, kan een woningcorporatie niet anders dan hier gevolg aan geven. Op grond van wet- en regelgeving in het kader van belastingen bijvoorbeeld moeten allerlei gegevens verwerkt worden.

In bepaalde situaties is het noodzakelijk om persoonsgegevens te verwerken, omdat de woningcorporatie een gerechtvaardigd (bedrijfs-, of economisch) belang heeft dat zwaarder weegt dan het privacybelang van de betrokkene. Deze grondslag wordt in de praktijk bijvoorbeeld gebruikt om persoonsgegevens uit te wisselen met andere om woonfraude, hennepsteelt en overlast te bestrijden.¹ Het belang van de woningcorporatie om niet het slachtoffer te worden van misbruik en woonfraude kan in dat geval zwaarder wegen dan het recht op privacy van de betrokkene. Misbruik en woonfraude hebben bovendien een negatieve invloed op de samenleving als geheel.

Gegevens worden in principe alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. In individuele gevallen kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld indien sprake is van strafbare feiten, gebruik van gegevens voor historische of statistische doeleinden e.d.

¹ AVG, artikel 10

Beveiliging

Woonservice draagt zorg voor een passende beveiliging van persoonsgegevens ter voorkoming van bijvoorbeeld verlies, onrechtmatige verwerking, onnodige verzameling, bewaring en verdere verwerking van deze gegevens (door derden).

U kunt hierbij denken aan, onder andere informatie beveiliging, een beperkte toegang tot gegevens en geheimhoudingsplicht voor medewerkers van Woonservice.

1.3. Gegevensuitwisseling met derden

Woonservice wisselt ook persoonsgegevens uit met derde partijen in het kader van haar dienstverlening. Het gaat dan vooral om gegevensuitwisselingen met de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), gemeenten, wijkteams, politie en andere ketenpartners – onder meer in het kader van ons tweede kans beleid en de preventie van woonfraude en/of overlast en onderhoudswerkzaamheden.

Deze uitwisseling zal soms gebaseerd zijn op een wettelijke plicht en in sommige gevallen op aparte afspraken zoals convenanten.

Daar waar nodig worden verwerkersovereenkomsten afgesloten met externe dienstverleners, zoals leveranciers, deurwaarders, onze accountant en onderhoudsbedrijven.

1.4. Meldingsplicht Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Woningcorporaties zijn vrijgesteld van de meldingsplicht conform het Vrijstellingsbesluit. Dit geldt ook voor verwerking van persoonsgegevens. De meldplicht van gegevensverwerkingen is komen te vervallen met ingang van de AVG omdat de Europese wetgevers vinden dat de verplichting te veel lasten oplevert en niet in alle gevallen bijdraagt aan een betere bescherming van persoonsgegevens. In plaats daarvan heeft Woonservice een register van verwerkingen aangelegd.²

Een uitzondering op het Vrijstellingsbesluit betreft een datalek, het opslaan van een kopie paspoort of het aanleggen van een zwarte lijst.

1.5. Bewaartermijnen

Woonservice hanteert de wettelijke termijnen voor het bewaren en vernietigen van gegevens. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 2. In geval van gemengde gegevensverzamelingen, zoals bijvoorbeeld huurgegevens of gegevens voor de personeelsadministratie wordt de langste bewaartermijn gehanteerd.

1.6. Reikwijdte

Het Privacybeleid is van toepassing op alle, geheel of gedeeltelijk, geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens en op de daaraan ten grondslag liggende documenten.

1.7. Geheimhouding en beveiliging persoonsgegevens

Alle personen die werkzaam zijn, of gewerkt hebben, bij Woonservice of uit naam van Woonservice werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding tenzij hun werkzaamheid of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht.

Woonservice treft ICT-technische en gestructureerde passende (organisatorische) maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

² AVG, conform artikel 30

1.8. Klachtenregeling

Betrokkenen kunnen een klacht indienen als dit privacybeleid niet correct wordt nageleefd door Woonservice. Op de klacht is de klachtenprocedure van Woonservice van toepassing. Woonservice reageert schriftelijk op de klacht conform de klachtenprocedure. Als de betrokkene niet tevreden is over de klachtafhandeling door Woonservice kan hij/zij zich wenden tot de Regionale geschillencommissie. De volledige klachtenprocedure kunt u lezen op onze website.³

1.9. Verplichtingen en functionarissen

Woonservice conformeert zich aan de verplichtingen vanuit de AVG. Zo treft zij voldoende technische en organisatorische maatregelen om de gegevensbescherming te waarborgen. Zij volgt het advies op van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) functionarissen aan te wijzen zonder dat hier een wettelijke verplichting voor bestaat. Twee functionarissen zijn verantwoordelijk gemaakt voor de naleving van de AVG: de Security Officer (SO) en de Privacy Officer (PO). De PO ziet toe op de naleving van deze verplichtingen en is verantwoordelijk voor meldingen van eventuele datalekken en benodigde informatieverstrekking aan derden. Eindverantwoordelijk voor naleving van de AVG in de organisatie is de PO. De SO is verantwoordelijk voor het implementeren van en toezicht houden op het informatiebeveiligingsbeleid.

1.10. Inwerkingtreding Privacybeleid

Het Privacybeleid treedt in werking op 25 mei 2018 en geldt voor onbepaalde tijd met dien verstande dat het beleid te allen tijde door Woonservice kan worden gewijzigd of aangevuld of ingetrokken. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats in overeenstemming met de door de wetgever gestelde regels. Alle kwesties met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit beleid niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan het bestuur van Woonservice. Dit Privacybeleid is te raadplegen via de website van Woonservice: www.woonservice.nl/privacy

1.12. Datalekken

In geval van een onverhoopt datalek treedt de procedure datalekken in werking. De Privacy Officer is verantwoordelijk voor het opvolgen van deze procedure. Een datalek betreft alleen het lekken van (met name bijzondere) persoonsgegevens. In sommige gevallen geldt een meldingsplicht. Datalekken worden door ons bijgehouden in een register, ook als deze niet onder de meldingsplicht vallen.

2. Soorten gegevens

De AVG maakt onderscheid in gegevens zoals persoonlijke gegevens, inkomensgegevens en overige gegevens, zoals financiële- en/of gezondheidsgegevens.

2.1. Algemene persoonsgegevens

Algemene persoonsgegevens zijn voornamen, naam, adres, woonplaats, geboortedatum, correspondentieadres, telefoonnummer, e-mailadres, jaarinkomen (actuele loonstrook), huishoudsamenstelling, bankrekeningnummer en overige gegevens m.b.t. betaling.

2.2. Het identiteitsbewijs

Woonservice vraagt met het oog op identificatie woningzoekenden om hun identiteitskaart te tonen ter verificatie. Het is voor Woonservice noodzakelijk dat huurders of woningzoekenden de gegevens verstrekken die nodig zijn om na te gaan of de huurder de persoon is die hij beweert te zijn, zoals een geldig legitimatiebewijs als bedoeld in de WID. Een kopie van het identiteitsbewijs wordt niet gemaakt en/of opgeslagen tenzij daar een reden voor is en de betrokkene schriftelijk toestemming heeft

³ Klachten en tips : www.woonservice.nl/overons

verleend. In die gevallen worden het BSN nummer en de pasfoto onleesbaar gemaakt met behulp van een zgn. id-mal.

2.3. Het burgerservicenummer (BSN)

Het BSN nummer van huurders en woningzoekenden wordt niet meer opgeslagen. Bestaande dossiers worden met terugwerkende kracht geschoond. Woonservice heeft als werkgever wel een verificatie- en bewaarplicht voor nieuwe werknemers. Dit betekent dat de identiteit wordt gecontroleerd aan de hand van een geldig ID-bewijs en een kopie van dit ID-bewijs wordt opgeslagen in het personeelsdossier t.b.v. de loonadministratie.⁴ De personeelsdossiers zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.⁵

2.4. Doeleinden persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden enkel en alleen voor de volgende doeleinden gebruikt:

- a. Om de woningzoekende te kunnen inschrijven via de website van Woonservice, is het noodzakelijk dat de woningzoekende algemene persoonsgegevens verstrekt aan Woonservice. Zonder die persoonsgegevens kan Woonservice de woningzoekende niet inschrijven en daardoor kan geen gepaste woning worden toegewezen. Woningzoekenden ontvangen een persoonlijke inlogcode en kunnen hun eigen gegevens te allen tijde wijzigen.
- b. Het verkrijgen van de persoonsgegevens dient ter identificatie van de woningzoekende.
- c. Verder zijn de persoonsgegevens nodig om te kunnen corresponderen en om een geschikte woning te vinden voor woningzoekende.
- d. Het is wenselijk om de woningzoekende de of huurder te kunnen bereiken wanneer er onderhoud of reparaties plaats zullen vinden aan en in de woning.
- e. Daarnaast is het van groot belang bij het innen van eventuele vorderingen en bij het berekenen en vastleggen van inkomsten/uitgaven en het doen van betalingen.
- f. Tenslotte zijn persoonsgegevens voor activiteiten van intern beheer en voor statistieken van Woonservice verenigbaar met het doel waarvoor deze zijn verzameld en om de diensten van Woonservice aan haar huurders te optimaliseren en is deze verwerking niet onverenigbaar op grond van de AVG.

2.5. Inkomensgegevens

Woonservice is wettelijk verplicht om het inkomen van woningzoekende te toetsen op het moment dat deze een woning accepteert. De woningzoekende moet daarom in het bezit zijn van een actuele inkomensverklaring (voorheen de IB60-verklaring). Dit is een officiële verklaring van de belastingdienst waarin de inkomensgegevens van een bepaald jaar staan.

Passend toewijzen is een wettelijke verplichting voor Woonservice. Met de inkomensverklaring bepaalt Woonservice voor welke huurwoning, met een bepaalde maandhuurprijs, woningzoekenden in aanmerking komen. Het BSN nummer wordt voor dit doeleinde niet opgevraagd en/of bewaard.

2.6. Informatie omtrent inkomensafhankelijke huurverhoging

De inkomensafhankelijke huurverhoging is de huurverhoging waarvan de hoogte afhankelijk is van het inkomen van de huurder.

De inkomensindicatie (aangepaste inkomensverklaring) kan door woningcorporaties worden toegepast en is bedoeld voor het bevorderen van de doorstroming in de huurwoningmarkt. Deze indicatie is ingesteld om huishoudens met een middeninkomen of hoger inkomen door de hogere huurverhoging aan te moedigen door te stromen naar een (koop)woning in de vrije (huur)woningmarkt. Voor het bepalen van de huurverhoging kan Woonservice informatie opvragen bij de Belastingdienst middels het

⁴ Conform artikel 28 lid 1 sub f Wet op de Loonbelasting

⁵ Afspraken hierover zijn vastgelegd in het personeelsbeleid

portaal voor inkomensafhankelijke huurverhoging indien zij gebruik maakt van de mogelijkheid tot inkomensafhankelijke huurverhoging.

Het is niet meer noodzakelijk het Burgerservicenummer van huurders op te slaan voor de verificatie van huurgegevens zoals de huurtoeslag. De Belastingdienst heeft daar passende maatregelen voor getroffen zodat alleen de adresgegevens volstaan.

2.7. Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

In verband met veiligheid van bewoners hangt Woonservice soms beveiligingscamera's op of wordt gebruik gemaakt van elektronische toegangsregistratie (vooral bij parkeergarages). Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Overal waar Woonservice cameratoezicht heeft of elektronische toegangsregistratie, hangen borden van wie deze camera's of het elektronisch toegangssysteem zijn. 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.

We gebruiken de beelden en toegangsregistratie alleen naar aanleiding van incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren. De beelden en/of toegangsregistratie worden uitsluitend bekeken door de beheerder of een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar van de politie. De bewaartermijn is maximaal vier weken of tot na afhandeling van op camerabeelden of toegangsregistratie vastgelegde incident.

2.8. Overige gegevens

- Gegevens over medebewoners, zoals kinderen, worden zo beperkt als mogelijk vermeld op het inkomensregistratieformulier.
- Financiële gegevens worden alleen, indien noodzakelijk opgeslagen.
- Het noteren van bepaalde algemene gezondheidsgegevens is toegestaan met het oog op de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Onder bepaalde voorwaarden is ook verwerking van dergelijke gegevens, mits neutraal omschreven, toegestaan, zoals de WMO of in geval er een risico bestaat voor medewerkers van een woningcorporatie.
- Op verzoek wordt een verhuurdersverklaring gevraagd of verstrekt.

3. Soort gegevensverwerkingen

De AVG maakt onderscheid in het opvragen, bewaren, verifiëren, uitwisselen en verwerken van gegevens.

3.1. Persoonsgegevens

Uitwisseling van persoonsgegevens van huurders met derden vindt slechts plaats in geval van het versterken van de zelfredzaamheid en de participatie van kwetsbare doelgroepen. Er wordt met deze gegevensuitwisseling geen inbreuk gemaakt op de rechten van huurders omdat de huurder de doelgroep vormt waartoe deze maatregel strekt.⁶

Deze gegevensuitwisseling vindt enkel en alleen plaats met maatschappelijke organisaties en is bedoeld om het woongenot van huurder en omwonenden te waarborgen en waar nodig hulp te kunnen bieden. Zo wordt overlast tegen gegaan en wordt meervoudige problematiek verholpen. Er wordt geen inbreuk gemaakt op rechten van de huurder, omdat huurder/woningzoekende de doelgroep vormt voor het versterken van zelfredzaamheid en participatie. Het betreft hier bijvoorbeeld vermoedens voor mogelijk strafbaar gedrag of psychisch gedrag dat voor overlast of hinder kan zorgen voor omwonenden of medewerkers.

3.2. Inkomensgegevens

In het kader van bijvoorbeeld passend toewijzen en voor het bepalen van de huurverhoging kan Woonservice informatie opvragen bij de Belastingdienst middels het portaal voor inkomensafhankelijke huurverhoging voor alle huurders. Alleen in geval een inkomensafhankelijke huurverhoging wordt doorgevoerd, vraagt Woonservice deze informatie op bij de Belastingdienst.

3.3. Waarschuwingslijst en verhuurdersverklaring

Woningcorporaties maken soms gebruik van waarschuwingslijsten om problematische huurders in kaart te brengen. Woonservice hanteert een waarschuwingslijst voor intern gebruik waarin strafrechtelijke gegevens worden verwerkt als de woonstichting slachtoffer is of dreigt te worden van een derde of als een huurder vertrekt met een huurachterstand.

Als de woningcorporatie bijvoorbeeld te maken heeft met een notoire fraudeur, dan mag de woningcorporatie de gegevens van deze persoon verwerken voor zover dat noodzakelijk is ter zelfbescherming omdat hier sprake is van een gerechtvaardigd belang. Dit geldt in principe ook voor de verwerking van strafrechtelijke gegevens over het eigen personeel. Het kan daarbij gaan om huurders die woonfraude, huurachterstand en/of hinderlijk gedrag hebben gepleegd. Hierbij worden vrijwel altijd strafrechtelijke gegevens van huurders verwerkt.

Vanwege de privacy gevoeligheid is deze lijst alleen inzichtelijk voor de daartoe noodzakelijke medewerkers. Huurders die zijn vertrokken met een huurschuld komen pas weer in aanmerking voor een huurwoning bij Woonservice indien de huurachterstand is voldaan.

Op verzoek verstrekt Woonservice een verhuurdersverklaring aan de vertrekkende huurder. Voor verificatiedoeleinden wordt ook een verhuurdersverklaring opgevraagd. Deze verhuurdersverklaringen worden niet opgeslagen in ons systeem. Wel registreren wij dat de verhuurdersverklaring is afgegeven en door welke verhuurder.

3.4. Verwerkersregister

Woonservice is geen verwerker maar verantwoordelijke. Het verwerken van persoonsgegevens verantwoordt Woonservice conform artikel 5 lid 2 van de AVG in het verwerkingsregister. In het verwerkingsregister wordt onder andere vermeld wie welke gegevens in het kader van de dienstverlening van Woonservice ontvangt, bijvoorbeeld technische bedrijven, de accountant, de arbodienst e.d. We hanteren het 'need-to-know- principe en delen daar waar mogelijk alleen de strikt noodzakelijke gegevens, bijv. wel het adres van de huurder, niet het bankrekeningnummer etc.

⁶ Grondslag: beschermen vitaal en/of algemeen belang Artikel 6, lid 1 sub d en e AVG.

Het verwerkingsregister wordt bijgehouden door de Privacy Officer.

4. Rechten van betrokkenen

4.1. Inzage

Een betrokkene heeft recht op inzage op een volledig overzicht van de verwerkte gegevens, de herkomst van de gegevens, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de persoonsgegevens. De informatie wordt in begrijpelijke vorm en zoveel mogelijk digitaal verstrekt. Verzoeken tot inzage worden persoonlijk ingediend bij Woonstichting Woonservice. Het verzoek wordt ondertekend door betrokkene, vergezeld door een kopie van een wettelijk aanvaard identiteitsbewijs. Woonservice vernietigt deze kopie direct nadat ze heeft kunnen vaststellen dat de persoon die de gegevens opvraagt ook daadwerkelijk de persoon is van wie de persoonsgegevens worden opgevraagd. Bij een betrokkene jonger dan 16 jaar of handelingsonbevoegd, dient het verzoek te worden ingediend door diens wettelijke vertegenwoordiger. Hierbij geldt verder dat betrokkene niet onevenredig veel verzoeken in korte tijd indient. Inzage is mogelijk zonder extra kosten. Voor het opvragen van kopieën vragen wij een kleine vergoeding.⁷

Uitgezonderd van het recht op inzage zijn:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Documenten waarin persoonsgegevens van derden zijn opgenomen. In deze gevallen wordt een afweging gemaakt tussen enerzijds het recht van de betrokkene (de huurder) om de persoonsgegevens in te zien en anderzijds de privacy inbreuk op de derde (bijv. de buurman). In dat geval moeten de betreffende derden eerst op de hoogte worden gesteld van het verstrekken van de documenten en moet hen de mogelijkheid worden gegeven om hun zienswijze aan te leveren.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van artikel 43 AVG.

4.2. Recht op rectificatie

Indien de persoonsgegevens die wij van de betrokkende verwerken niet juist zijn, heeft men het recht om deze aan te laten passen. Huurders en woningzoekenden hebben bovendien toegang tot hun eigen gegevens via de portals op de website.

4.3. Recht op beperking van de verwerking

De betrokkene heeft in sommige gevallen de mogelijkheid om zich te verzetten tegen het verwerken van zijn persoonsgegevens. Woonservice mag de gegevens dan niet meer gebruiken, ook al is de gegevensverwerking op zich gerechtvaardigd. De beperkingen duren maximaal 90 dagen.

4.4. Recht op vergetelheid

Indien wij de persoonsgegevens van de betrokkene niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, heeft men 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.

4.5. Recht op dataportabiliteit

Op verzoek van de betrokkene moeten wij alle persoonsgegevens die wij hem hebben overdragen naar een andere organisatie naar zijn keuze. De betrokkene kan alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;

⁷ Vergoeding bedraagt € 0,25 per pagina met een maximum van € 25,00

4.6. Recht van bezwaar

Indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, kan de betrokkene mogelijk bezwaar te maken tegen deze verwerking van zijn gegevens. We stoppen dan met de verwerking. Tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking worden aangevoerd die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die te maken hebben met een rechtsvordering.

4.7. Uitoefenen recht op menselijke blik bij besluiten

Wanneer Woonservice besluiten neemt op basis van automatisch verwerkte gegevens (dit gebeurt bijvoorbeeld bij profilering) Geeft de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de mensen het recht op een menselijke blik bij deze besluiten.

5. Datalekken

Er is sprake van een datalek indien een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens heeft plaatsgevonden en deze gegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Voorbeelden van datalekken zijn bijvoorbeeld: een zoekgeraakte USB-stick met persoonsgegevens, een gestolen of kwijtgeraakte laptop of een inbraak in een database door een hacker.

5.1. Meldplicht AP

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken ingegaan.⁸ De verantwoordelijke is verplicht tot het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook met onze leveranciers zijn hier afspraken over gemaakt in bijvoorbeeld een verwerkersovereenkomst of in werkafspraken.

Niet elk data-incident hoeft echter gemeld te worden. Wanneer het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met de persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.⁹

5.2. Melden aan de betrokkene

Wanneer de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, informeert de verwerkingsverantwoordelijke ook de betrokkenen over de inbreuk op de persoonsgegevens.¹⁰ Betrokkene kan door het verlies, onrechtmatig gebruik of misbruik in belangen worden geschaad, bijvoorbeeld aantasting in eer en goede naam, (identiteit)fraude of discriminatie.

5.3. Disclaimer e-mail

Alle medewerkers van het Woonservice maken gebruik van een persoonlijk e-mail adres. In de ondertekening wordt een disclaimer meegezonden. Hierin wordt de ontvanger die niet de geadresseerde is, noch bevoegd is dit bericht namens geadresseerde te ontvangen, verzocht de afzender onmiddellijk op de hoogte te stellen van de ontvangst. Elk gebruik van het bericht en/of van de daarbij horende bijlagen door een ander dan de geadresseerde is onrechtmatig jegens afzender respectievelijk de hiervoor genoemde derde.

Wanneer het bericht persoonsgegevens bevat is er sprake van een data-incident dan wel een datalek en in dit laatste geval meldt Woonservice dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkene.

⁸ Bron: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken>

⁹ Conform Artikel 33, lid 1 AVG

¹⁰ Conform Artikel 24, lid 1 AVG

5.5. Boete

Bij overtreding van de privacywet AVG kan de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete opleggen. Indien de overtreding niet opzettelijk is gepleegd en er geen sprake is van ernstig verwijtbare nalatigheid, dan zal de Autoriteit Persoonsgegevens eerst een bindende aanwijzing opleggen voorafgaand aan eventuele oplegging van een bestuurlijke boete. Bij het opleggen van een bestuurlijke boete houdt de Autoriteit Persoonsgegevens rekening met alle omstandigheden van het geval. Een omstandigheid van het geval kan bijvoorbeeld bestaan uit het feit dat de gegevens waarover het gaat niet door derden zijn ingezien.

Bijlage 1. Begrippenlijst

De AVG hanteert een aantal standaarddefinities. Deze definities komen in verschillende wetsartikelen voor en worden ook gebruikt in dit handboek. Omdat de termen soms verwarrend of onduidelijk kunnen zijn, vindt u hier een uitleg over de belangrijkste termen van de AVG. In de AVG zijn de definities uitgewerkt in artikel 1. Let op: in de AVG zullen een aantal definities veranderen! Deze zijn als zodanig aangegeven in onderstaande tabel.

| | |
|----------------------------------|--|
| Autoriteit Persoonsgegevens (AP) | De toezichthoudende autoriteit die toeziet op de naleving van de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens beschikt ook over adviserende taken en geeft voorlichting over bepaalde onderwerpen. Tot 31-12-2015 heette de AP het College Bescherming Persoonsgegevens. |
| 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 betrokkenen. Ook woningzoekenden, kopers van woningen en andere personen van wie de woningcorporatie persoonsgegevens verwerkt zijn betrokkenen in de zin van de AVG. |
| Verwerker | De verwerker is degene die persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de verantwoordelijke, zonder onder dezelfde organisatie te vallen als de verantwoordelijke en zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen. Een voorbeeld is een externe accountant die beschikt over de personeelsadministratie van de verantwoordelijke om de lonen uit te keren aan de werknemers van de verantwoordelijke. De accountant, of het bedrijf waar deze accountant in dienst is, is dan een verwerker. |
| Datalek | Een inbreuk op de beveiliging, bedoeld in artikel 13 AVG, die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens. Zie voor nadere toelichting paragraaf 14. |
| Derde(n) | Ieder andere (rechts)persoon dan de betrokkene, de verantwoordelijke of de verwerker in de zin van de AVG. |
| Persoonsgegevens | Persoonsgegevens zijn alle gegevens die zo kenmerkend zijn voor een bepaalde persoon dat hij/zij aan de hand van die gegevens kan worden geïdentificeerd. Hoofdregel is dat een persoon identificeerbaar is als zijn identiteit zonder onevenredige inspanning vastgesteld kan worden. Hieronder vallen zowel gegevens die direct identificerend zijn (zoals namen) als indirect identificeerbare gegevens die alleen in combinatie met andere gegevens tot een bepaalde persoon herleidbaar zijn (unieke gegevens, zoals een Burgerservicenummer en unieke combinaties, zoals geboortedatum en adres). Persoonsgegevens van alleen op in leven zijnde, natuurlijke personen. Bedrijfsgegevens, met uitzondering van bepaalde namen van eenmanszaken, vallen hier dus niet onder. In plaats van de term persoonsgegevens wordt voor de leesbaarheid ook wel het woord 'gegevens' gebruikt. |

Verantwoordelijke (AVG:
verwerkings-verantwoordelijke)

De verantwoordelijke is degene die het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens bepaalt. Een verantwoordelijke kan zowel een (natuurlijke) persoon als rechtspersoon zijn.

Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling met betrekking tot persoonsgegevens is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens. Een actieve wijziging (bewerking) is dus niet vereist om onder de term 'verwerking' te vallen! Ook bijvoorbeeld het verzamelen, inzien, wijzigen, opvragen, gebruiken, verspreiden, afschermen, koppelen, uitwissen of vernietigen van gegevens is een verwerking. Volledig geautomatiseerde handelingen kunnen ook worden aangemerkt als een verwerking.

Bijlage 2. Minimale wettelijke bewaartermijnen

Door Aedes is onderstaande tabel van de bewaartermijnen gepubliceerd.¹¹

| Wet | Soort gegevens waarop de wettelijke bewaartermijn ziet | Minimale bewaartermijn |
|--|--|--------------------------------|
| Art. 2:10 lid 1 en 3 Burgerlijk Wetboek | Gegevens over de vermogenstoestand van de rechtspersoon; van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon | 7 jaar |
| Art. 2:24 Burgerlijk Wetboek | De boeken, bescheiden en andere gegevensdragers van een ontbonden rechtspersoon | 7 jaar |
| Art. 2:61 Burgerlijk Wetboek | De geschriften, waarbij het lidmaatschap van een coöperatie wordt aangevraagd | 10 jaar |
| Art. 2:394 lid 6 Burgerlijk Wetboek | De jaarrekening van een rechtspersoon | 7 jaar |
| Art. 3:15i Burgerlijk Wetboek | Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of zelfstandig een beroep | 7 jaar |
| Art. 454 lid 3, boek 7 Burgerlijk Wetboek | Patiëntendossier | 15 jaar |
| Art. 23 lid 5 Wet op de Loonbelasting 1964 | Gegevens loonbelasting | 5 jaar |
| Art. 52 Algemene wet inzake rijksbelastingen | Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of een zelfstandig beroep, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers die van belang zijn voor de heffing van belasting. | 7 jaar (Fiscale bewaartermijn) |
| Art. 34a Wet op de Omzetbelasting 1968 | Gegevens betreffende onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan | 9 jaar |
| Art. 6a Wet op de Loonbelasting 1964 | Kopie identiteitskaart en identiteitskaartnummer | 5 jaar |
| Art. 7.9 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011 | Gegevens van werknemers: a. zijn naam met voorletters; b. zijn geboortedatum; c. zijn burgerservicenummer; d. zijn adres met postcode; e. zijn woonplaats en, ingeval hij niet in Nederland woont, zijn woonland en regio | 5 jaar |
| Art. 12.1 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011 | Loonbelastingverklaring werknemer | 5 jaar |
| Art. 3.2:1 Arbeidstijdenbesluit | Arbeids- en rusttijden werknemer | 52 weken |
| Art. 167 lid 3 Wet op het primair onderwijs | <input type="checkbox"/> Het programma van de voorschoolse educatie dat een leerling heeft gevolgd <input type="checkbox"/> De duur van het programma dat is gevolgd | 2 jaar |
| Art. 4:69 Algemene wet bestuursrecht | De administratie en de daartoe behorende bescheiden subsidieontvanger | 7 jaar |
| Art. 5.3.4 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 | De persoonsgegevens die op grond van deze wet worden verwerkt | 15 jaar |
| Art. 86 lid 1 Zorgverzekeringswet | Het burgerservicenummer van de verzekerde | 7 jaar |

¹¹ Bron: Aedes , Handreiking gegevensbescherming, mei 2016.

| Wet | Soort gegevens waarop de wettelijke bewaartermijn ziet | Minimale bewaartermijn |
|--|--|---|
| Art. 7.3.8 en 7.3.9 Jeugdwet | Gegevens in het dossier; bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> ☐ aantekening van de gegevens omtrent de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen en de te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen ☐ en andere stukken, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de betrokkene noodzakelijk is | 15 jaar of langer als het van belang is voor de belangen van een ander dan de betrokkene. |
| Art. 7.18 Mediawet 2008 | Opnamen van door de publieke en commerciële media-instellingen, alsmede politieke partijen en de overheid verzorgde programma-aanbod | Tot 2 weken na de uitzending |
| Art. 169 Pensioenwet | Zakelijke gegevens en bescheiden die betrekking hebben op pensioenregelingen | 7 jaar |
| Art. 15 Wet arbeid vreemdelingen | Gegevens over de identiteit van de vreemdeling | 5 jaar |
| Art. 5 Wet controle op rechtspersonen | Aantekeningen van risicomeldingen rechtspersonen | 2 jaar |
| Art. 4:90 ^e Wet op het financieel toezicht | Relevante gegevens over de door een beleggingsonderneming verrichte transacties in financiële instrumenten | 5 jaar |
| Art. 33 Wet ter Voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (WWFT) | Alle gegevens die in het kader van een cliëntonderzoek (customer due diligence) zijn verkregen | 5 jaar |
| Art. 34 WWFT | Meldingen over ongebruikelijke transacties | 5 jaar |
| Art. 14 Besluit prudentiële regels Wet financieel toezicht (Wft) | Alle gegevens die in het kader van een cliëntonderzoek (customer due diligence) zijn verkregen | 5 jaar |
| Art. 24 Wet op het notarisambt | Boeken, bescheiden en andere gegevensdragers betreffende de kantoor- en privé-administratie van een notaris | 7 jaar |