



Privacyverklaring

In het kader van haar dienstverlening op het gebied van huisvesting legt Woonstichting Woonservice persoonsgegevens vast. Dat doen wij zorgvuldig en transparant. In deze privacyverklaring leest u hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Inhoud

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

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 zijn beveiligd. Woonservice is verantwoordingsplichtig in de vorm van registratie. Voor meer informatie verwijzen wij naar het privacy beleid van Woonservice.

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.

1.2. Doelen en grondslag

Woonservice volgt voor de verwerking van alle persoonsgegevens de wettelijke regelgeving.

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.

Verwerking gegevens

Onder gegevensverwerking verstaat Woonservice 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. Deze grondslag geldt alleen voor die gegevens die daadwerkelijk noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de (huur)overeenkomst.

Wettelijke grondslagen

Op grond van wet- en regelgeving is het noodzakelijk persoonsgegevens te verwerken omdat de woningcorporatie een gerechtvaardigd (bedrijfs-, of economisch) belang heeft dat zwaarder weegt dan het privacybelang van de betrokkene.

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).

1.3. Gegevensuitwisseling met derden

Woonservice wisselt ook persoonsgegevens uit met derde partijen in het kader van haar dienstverlening. 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.

1.4. Meldingsplicht Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Woningcorporaties zijn in de AVG vrijgesteld van de meldingsplicht conform het Vrijstellingsbesluit. Dit geldt ook voor verwerking van persoonsgegevens. 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. In geval van gemengde gegevensverzamelingen 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 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 maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

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.

1.9. Verplichtingen en functionarissen

Woonservice confirmeert zich aan de verplichtingen vanuit de AVG. Zij volgt het advies op van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) functionarissen aan te wijzen zonder dat hier een wettelijke verplichting voor bestaat: de security office en de privacy officer (PO)

1.10. Inwerkingtreding Privacy beleid

Het Privacy beleid 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, aangevuld of ingetrokken. Alle kwesties omtrent het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit beleid niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan het bestuur van Woonservice.

Dit privacyreglement is te raadplegen via de website van Woonservice: www.woonservice.nl/privacy

1.12. Datalekken

In geval van onverhoopt een datalek van bijzondere persoonsgegevens treedt de procedure datalekken in werking. De PO is verantwoordelijk voor het opvolgen van deze procedure. 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 aan de hand van een geldig legitimatiebewijs als bedoeld in de WID.

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.

2.4. Doeleinden persoonsgegevens

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

- a. Inschrijving van woningzoekenden. 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. Contactgegevens woningzoekenden
- d. Betalingsgegevens voor het betalingsverkeer
- e. Persoonsgegevens voor activiteiten van intern beheer en voor statistieken van Woonservice

2.5. Inkomensgegevens

Woonservice is wettelijk verplicht om het inkomen van woningzoekende te toetsen op het moment dat deze een woning accepteert om woningen passend toe te wijzen. De woningzoekende moet daarom in het bezit zijn van een actuele inkomensverklaring (voorheen de IB60-verklaring).

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)
- Het digitaal opvragen van informatie bij de Belastingdienst

- 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 bepaalde 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.

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 Wppnservice 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.

3. Soort gegevensverwerkingen

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

3.1. Persoonsgegevens

Woonservice deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld leveranciers [aannemers, drukkerij], maatschappelijke organisaties, gemeenten, . Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak of het versturen van een mailing

Ook werkt Woonservice soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast en fraude. Daarnaast maakt Woonservice 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.

Woonservice zorgt 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 gewaarborgd is.

3.2. Inkomensgegevens

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 Woonservice slachtoffer is of dreigt te worden van een derde of als een huurder vertrekt met een huurachterstand. Op verzoek verstrekt Woonservice een verhuurdersverklaring aan de vertrekkende huurder. Voor verificatiedoeleinden wordt ook een verhuurdersverklaring opgevraagd.

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 verwerkersregister.

4. Rechten van betrokkenen

Woonservice vindt het belangrijk dat de klant zijn rechten goed kan uitoefenen. Daarom kunt u altijd persoonlijk bij ons langskomen zodat wij u kunnen helpen met uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens. Wij vragen u dan om een wettelijk aanvaard identiteitsbewijs mee te nemen. Uw aanvraag verwerken we binnen een maand. Alleen als het om een complex verzoek gaat kost het maximaal drie maanden extra. Wij laten u dan wel binnen een maand weten als het langer gaat duren.

4.1. Recht op inzage

U hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken.

Uitgezonderd van het recht op inzage zijn:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Documenten waarin persoonsgegevens van derden zijn opgenomen.
- 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 u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen. U kunt uw gegevens bovendien zelf aanpassen via het portaal portals op de website.

4.3. Recht op beperking van de verwerking

U hebt in sommige gevallen de mogelijkheid om zich te verzetten tegen het verwerken van uw persoonsgegevens. Wij gaan dan deze gegevens dan niet meer gebruiken, ook al is de gegevensverwerking op zich gerechtvaardigd. Deze beperkingen duren maximaal 90 dagen.

4.4. Recht op vergetelheid

Indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, heeft 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;

4.5. Recht op dataportabiliteit

Op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben 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.

4.6. Recht van bezwaar

Indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken tegen deze verwerking van uw 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 heeft u het recht op een menselijke blik bij deze besluiten. Wij zullen dan persoonlijk nogmaals het besluit beoordelen.

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.

5.1. Meldplicht Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken ingegaan. De verantwoordelijke is verplicht tot het melden van datalekken bij de PO van Woonservice. Met onze leveranciers zijn hier afspraken over gemaakt in bijvoorbeeld een verwerkersovereenkomst of in werkafspraken. Niet elk datalek hoeft echter gemeld te worden. Alleen als er persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt, dan is over het algemeen een melding noodzakelijk zoals:

- bijzondere persoonsgegevens
- gegevens over de financiële of economische situatie van de betrokkene.
- (andere) gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting van de betrokkene. Bij de afweging moet worden betrokken dat veel mensen wachtwoorden hergebruiken voor verschillende verwerkingen;
- gegevens die kunnen worden misbruikt voor (identiteit)fraude.

5.2. Melden aan de betrokkene

Als er persoonsgegevens van gevoelige aard gelekt zijn, dan meldt Woonservice dit niet alleen aan de Autoriteit Persoonsgegevens, maar ook aan de betrokkene. 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. Wanneer het bericht persoonsgegevens bevat is er sprake van een datalek en meldt Woonservice dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkene.

5.5. Boete

Bij overtreding van de meldplicht datalekken uit de 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.

Voor een begrippenlijst en een overzicht van bewaartermijnen verwijzen wij naar ons privacybeleid.