

 **Privacyverklaring** **Inhoud:**

1. Inleiding
2. Persoonsgegevens
3. Doelen
4. Diensten
5. Grondslagen
6. Geautomatiseerde individuele besluitvorming
7. Delen van gegevens met andere partijen
8. Beveiliging van gegevens
9. Bewaartermijn
10. Rechten van betrokkenen
11. Klachten
12. Links naar andere websites

1. Inleiding

Woningstichting Naarden (hierna WSN) verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. WSN vindt het belangrijk dat, in het kader van het woongenot, vertrouwen bestaat in onze organisatie. Daarom doet WSN er alles aan om de privacy van betrokkenen (dat zijn (potentiele) huurders, bezoekers, medewerkers, externe relaties) te beschermen. De regels over het beschermen van privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. WSN handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes (de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland).

2. Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeert of anonimiseert WSN persoonsgegevens zodat deze niet meer herleidbaar zijn naar personen.

Persoonsgegevens kunnen worden onderverdeeld in categorieën. WSN gebruikt de volgende categorieën persoonsgegevens:

Categorie 1 Naam en contactgegevens:

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


Categorie 2 Betaalgegevens:

Dit zijn bankrekeningnummer, betaalhistorie, inkomenstoets.

Categorie 3 Bijzondere persoonsgegevens:

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

Soms is WSN wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten.

 In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens te gebruiken om de dienst of product te kunnen bieden die bij WSN wordt afgenomen. In dat geval is het gebruiken van gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase.

Voor extra producten en diensten vragen we eerst uitdrukkelijke toestemming voordat we persoonsgegevens gebruiken.

WSN heeft in een of meerdere complexen camera's hangen. Daarvoor is gekozen om, in aanvulling op andere maatregelen, de bewoners te beschermen en de eigendommen te beveiligen. De camera is alleen gericht op de in- en (nood)uitgangen. Op of nabij de deuren is een sticker geplakt, waarop het cameratoezicht is bekend gemaakt aan de bezoekers. Bij het gebruik van de camera worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames van beeld.

WSN verzamelt geen persoonsgegevens bij derde partijen. De gegevens die WSN verwerkt, ontvangt WSN van de betrokkenen zelf.

WSN is als Stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

WSN heeft, gezien zijn kleine omvang, ervoor gekozen om de functie van privacy officer te beleggen bij de controller van WSN. De controller is te bereiken via het e-mailadres van WSN.

3. Doelen

WSN gebruikt de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. WSN gebruikt (generieke) hoofddoelen en (specifiekere) subdoelen, te weten:

A Leveren van diensten

- A1 Inschrijven in onze systemen
- A2 Opmaken van huurovereenkomst
- A3 Klantenservice, contacten met onze medewerkers
- A4 Vaststellen van de identiteit van de klant
- A5 Het verwerken van betalingen en rekeningoverzichten versturen
- A6 Het onderhouden van de huurwoning
- A7 Het verzorgen van aanvullende diensten en uitvoeren servicecontracten
- A8 Het verkopen van woningen

B Onderzoek en statistiek

- B1 Bijhouden van aantal nieuwe klanten
- B2 Analyseren van deze data

C Bestrijden fraude en criminaliteit

- C1 Bijhouden van huurachterstand
- C2 Onderzoek naar fraude
- C3 Beleggen van fraudeproblemen bij de politie

D Juridische geschillen

- D1 Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Diensten

WSN levert verschillende diensten waarvoor persoonsgegevens worden gebruikt, te weten:

Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant en / of het aanbieden van een huurwoning gebruikt WSN persoonsgegevens uit de 1e categorie. Dit heeft als doel het aanmaken van een nieuwe klant om vervolgens een woning te kunnen aanbieden voor deze klant.

Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt WSN persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie. Onder "verhuren" wordt hier begrepen al hetgeen voortvloeit uit de huurovereenkomst, dus ook het onderhoud van de woning door WSN en het leveren van aanvullende diensten zoals deze zijn overeengekomen.

Dienst 3: overige verwerkingen

WSN verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2^e en 3e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, de verkoop van een woning, het doen van onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

5 Grondslagen

WSN moet ingevolge de AVG een wettelijke grondslag hebben voor de verwerking van persoonsgegevens. WSN gebruikt de volgende grondslagen:

A Toestemming

WSN gebruikt voor extra producten en diensten als grondslag “toestemming”. Deze toestemming wordt gevraagd door middel van een afzonderlijk formulier. Dit formulier bewaart WSN ter registratie.

B Overeenkomst

WSN gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning de grondslag “overeenkomst”. Voordat deze overeenkomst tot stand komt, wordt een klant ingeschreven in het systeem. Dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

C Gerechtvaardigd belang

WSN gebruikt de grondslag “gerechtvaardigd belang” bij de bestrijding van onder andere woonfraude, hennepsteelt en overlast. Ook wordt deze grondslag gebruikt voor cameratoezicht. Het belang van WSN en anderen weegt in die situaties zwaarder dan het privacybelang van betrokkene.

D Wettelijke plicht

WSN gebruikt de grondslag “wettelijke plicht” indien persoonsgegevens ingevolge een wet moeten worden verwerkt.

6 Geautomatiseerde individuele besluitvorming

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

7 Delen van gegevens met andere partijen

WSN deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld onderhouds- en installatiebedrijven, onderzoeksbureau en de calamiteitendienst. Deze organisaties krijgen alleen de voor hun diensten benodigde gegevens, zoals het (email)adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak of het aanschrijven via post of mail.

Ook werkt WSN samen met meerdere zorginstellingen. De uitwisseling van gegevens berust op een overeenkomst met de huurder en de zorginstelling.

In het kader van de bestrijding van fraude, criminaliteit en overlast worden gegevens uitgewisseld met de politie.

WSN heeft de administratieve verwerking van gegevens uitbesteed. Daarnaast wordt WSN voor het beheer van automatiseringstoepassingen ondersteund door een externe partij. De leveranciers van deze diensten hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor WSN. Deze leveranciers zijn verwerkers van WSN, en dat betekent dat WSN een verwerkersovereenkomst heeft gesloten.

WSN 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.

8 Beveiliging van gegevens

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft WSN een strikt beleid als het hier om gaat. WSN hanteert verschillende technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van verkeerde personen terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy en het aanpassen van procedures. WSN zorgt ervoor dat, indien persoonsgegevens aan andere organisaties, zoals de verwerkers, worden doorgestuurd, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

Daarnaast heeft WSN als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de Europese Unie te (laten) verwerken. Daardoor is de privacyverordening van toepassing en kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

9 Bewaartermijn

Op grond van de AVG mogen persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk. Hoe lang noodzakelijk is, is afhankelijk van de doelen van het verzamelen van de persoonsgegevens. Onder bepaalde voorwaarden mogen persoonsgegevens langer dan noodzakelijk bewaard worden, zoals voor statistisch of wetenschappelijk onderzoek.

WSN hanteert de onderstaande bewaartermijnen:

Categorie 1: tot 2 jaar nadat de klantrelatie is beëindigd;

Categorie 2: tot 2 jaar nadat de klantrelatie is beëindigd of langer, tot zo lang dat ingevolge artikel 55 lid 3 Woningwet is vereist;

Categorie 3: tot de klantrelatie is beëindigd.

Soms is het nodig dat WSN bepaalde gegevens overdraagt aan andere instanties, of is WSN verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

Indien persoonsgegevens zijn vermeld op documenten die deel uitmaken van de (financiële) administratie van WSN, dan wordt de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar gehanteerd.

10 Rechten van betrokkenen

Eenieder waarvan WSN persoonsgegevens verwerkt, heeft de volgende rechten:

- het recht van inzage: het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens WSN verwerkt;
- het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die WSN verwerkt niet juist zijn, bestaat het recht om deze aan te laten passen;
- het recht van verwijdering: indien WSN persoonsgegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor WSN ze heeft gekregen, bestaat het recht WSN te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals de plicht van WSN om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- het recht van beperking: gedurende de periode dat WSN bezig is om te bepalen of gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of er bezwaar is ingediend tegen de verwerking, bestaat het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- het recht van dataportabiliteit: op verzoek moet WSN alle persoonsgegevens die WSN van betrokkene heeft, overdragen naar betrokkene of een andere organisatie naar keuze van betrokkene. Betrokkenen kan alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- het recht van bezwaar: indien WSN gegevens verwerkt op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen. In het geval van direct marketing bestaat altijd het recht van bezwaar.

Betrokkenen kunnen voor het uitoefenen van hun rechten contact opnemen met WSN. De contactgegevens zijn te vinden op de website.

11 Klachten

WSN vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doet WSN er alles aan om dit na te streven, het kan voorkomen dat de klant niet tevreden is. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de directie van WSN. Als de klacht dan niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om die klacht bij de klachtencommissie van de WSN in te dienen. De contactgegevens zijn te vinden op de website. Indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens kan een klacht worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via:

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

12 Links naar andere websites

Op onze website staan een aantal links naar andere websites. WSN is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met persoonlijke informatie omgaan.

Naarden, 17 mei 2018

Mevrouw L. Verheul, directeur - bestuurder