



Privacy: visie en beleid

Hoe gaan we om met persoonsgegevens van onze huurders

Datum : 3 juli 2018
Status : Vastgesteld in MT van 3 juli 2018

Privacy-visie WVH

WVH respecteert en beschermt de persoonsgegevens van haar huurders.

Als verhuurder hebben we gegevens van onze huurders nodig. We verwerken niet meer gegevens dan nodig. En met die gegevens gaan we vertrouwelijk om. Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen en regels van de *Wet Bescherming Persoonsgegevens en AVG*.

We gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze bedoeld zijn.

We doen niet aan profilering. De website van WVH maakt beperk gebruik van functionele cookies. Deze cookies zijn nodig om de bezoeker van onze website de gevraagde dienst of informatie te kunnen leveren. Zodra de bezoeker de webbrowser sluit, worden de cookies automatisch verwijderd.

In ons privacy beleid leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel.

Inhoud

1. Uitgangspunten	2
2. Welke persoonsgegevens verzamelen we?	2
3. Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig?	3
4. Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens	3
5. Gegevens delen met andere organisaties	4
6. Welke rechten hebben huurders	4
7. Persoonsgegevens en digitale media	5
8. Wet- en regelgeving	6
9. Melden datalek	7



1. Uitgangspunten

WVH verzamelt allerlei gegevens van huurders¹. Als verhuurder hebben we die gegevens nodig om ons werk te kunnen doen. We gebruiken persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huurcontract en het innen van de huur. Daarnaast verzamelen we contactgegevens van huurders om hen te informeren, bijvoorbeeld door het sturen van een brief, e-mail of digitale nieuwsbrief.

Met deze privacygevoelige informatie (in de wet *persoonsgegevens* genoemd) gaan we zorgvuldig om. Voor een goede dienstverlening streven we naar zo volledig mogelijke contactgegevens. We registreren graag een e-mailadres en een extra telefoonnummer zodat we huurders kunnen bereiken wanneer nodig. Maar we gebruiken niet meer gegevens dan nodig zijn en beschermen de gegevens die we vastleggen zo dat ze niet in handen van onbevoegden kunnen komen.

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. In dit privacy beleid is vastgelegd hoe WVH met persoonsgegevens van huurders omgaat, waarvoor deze worden gebruikt en hoe we ze beschermen.

2. Welke persoonsgegevens verzamelen we?

WVH verzamelt diverse persoonsgegevens van huurders. Deze gegevens leggen we vast op het moment dat een huurcontract wordt afgesloten of op andere momenten dat er contact is met de huurder. We verzamelen:

- Volledige naam (zowel voor als achternaam)
- Geslacht
- BSN
- Adres
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Betalingsgegevens en rekeningnummer
- Jaarinkomen / Huishoudinkomen
- Gezinssamenstelling
- Inschrijfnummer Woonnet Rijnmond

WVH gebruikt het BSN voor de inkomensvoets bij de verhuur van sociale huurwoningen en voor de eigen personeelsadministratie, omdat hier een wettelijke verplichting voor bestaat. WVH vraagt nieuwe huurders hun identiteitsbewijs te laten zien ter legitimatie. WVH maakt geen kopieën van identiteitsbewijzen.

¹ Daar waar in dit stuk huurders staat kun je ook woningzoekenden, leden, kopers of leveranciers lezen. Daar waar WVH staat wordt Woningbouwvereniging Hoek van Holland en haar dochteronderneming WVH Deelnemingen BV bedoeld



Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

WVH maakt gewoonlijk geen gebruik van beveiligingscamera's of elektronische toegangsregistratie. Soms laat WVH tijdelijk beveiligingscamera's ophangen. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Daar waar WVH tijdelijk gebruik maakt van cameratoezicht, hangen borden van wie deze camera's 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 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 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 de camerabeelden of toegangsregistratie vastgelegde incident.

3. Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig?

WVH heeft persoonsgegevens van huurders nodig om haar werk goed te kunnen uitvoeren. We gebruiken deze gegevens voor:

- Verhuren, beheren, onderhouden en verbeteren van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen en parkeergarages.
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling.
- Uitvoeren van de inkomenstoets bij nieuwe verhuringen.
- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst.
- Innen 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.
- Aanpak van woonfraude en overlast.
- Meldingen aan wijkteam / zorg verlenende instanties.
- Verkopen van woningen en parkeerplekken.
- Afhandelen van geschillen en klachten
- Communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten
- Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening (KWH).
- Intern beheer van de organisatie (bijvoorbeeld managementinformatie)
- Uitvoeren van betalingen aan crediteuren (bijvoorbeeld aannemers).
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole. Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld controle inkomen)
- De administratie van de salarissen, vergoedingen, commissies en lonen.

4. Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens

WVH koppelt persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld het contractnummer) om communicatie mogelijk te maken. Dat is nodig om ons werk te kunnen doen. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor de werkzaamheden die zijn beschreven in hoofdstuk 3. Wij publiceren nooit zonder toestemming persoonsgegevens van huurders en andere relaties.



Geheimhouding

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens van onze huurders, is contractueel gebonden aan geheimhoudingsplicht.

Toegang tot gegevens

Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot de persoonsgegevens van onze huurders en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan de wettelijke bewaartermijnen. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens. Of we bewaren ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit doen we alleen voor statistisch of trend onderzoek.

Beveiliging

Wij nemen alle noodzakelijke technische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

5. Gegevens delen met andere organisaties

WVH gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken.

Delen van persoonsgegevens

Als een andere partij of instantie werk voor ons verricht (bijvoorbeeld een deurwaarder of een aannemer) moet deze partij een verwerkersovereenkomst getekend hebben waarin staat waarvoor ze deze gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze er mee om moeten gaan.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties. In die gevallen moet een convenant getekend zijn waarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

Verder kunnen overheidsinstanties of instanties met een wettelijke taak informatie bij ons opvragen die we verplicht zijn om te delen.

6. Welke rechten hebben huurders

Elke huurder heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming en het recht op verzet ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens.

Verzoeken tot inzage zijn kosteloos en kunnen via e-mail (info@vvhwonen.nl) of schriftelijk per post worden ingediend bij WVH. Wanneer een verzoek tot inzage wordt gedaan krijgt de verzoeker 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 gegevens.

De navolgende gegevens worden niet door WVH overlegd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.



- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 43 Wbp/ art. 10 AVG.

Voordat een verzoek tot inzage en verzet in behandeling wordt genomen moet de huurder zich eerst hebben geïdentificeerd. Huurders kunnen dit doen door langs te komen bij WVH en een geldig identiteitsbewijs te tonen. Als de huurder jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.

Het verzoek tot inzage wordt binnen vier weken beantwoord.

Verzoeken tot correctie en verwijdering

Correctie van persoonsgegevens worden alleen gehonoreerd als de gegevens onjuist zijn, onvolledig zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verzameld of als deze niet ter zake dienend zijn of in strijd met de wet worden verwerkt. Als het correctieverzoek wordt gehonoreerd, dan zal WVH de wijzigingen zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen vier weken doorvoeren. WVH 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. Verwijdering doen we dan zo spoedig mogelijk.

Recht van verzet

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kan een huurder in bij de wet geregelde gevallen verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens.

Het verzoek dient via email of schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij WVH. WVH beslist binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is, dan beëindigt WVH direct de verwerking. WVH is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door WVH wettelijk verplicht is.

7. Persoonsgegevens en digitale media

Bij het regelen van woonzaken via de website zoals een huuropzegging, geven huurders en andere gebruikers toestemming om hun persoonsgegevens vast te leggen. Als iemand een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens bewaard zolang als nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling van de vraag.

www.wvhwonen.nl

De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via www.wvhwonen.nl verwerken we volgens het privacy beleid beschreven in dit document.

Functionele en analytische cookies

De website van WVH maakt beperkt gebruik van functionele cookies. Deze cookies zijn nodig om de gevraagde dienst of informatie te kunnen leveren aan de bezoeker. Zodra de webbrowser wordt afgesloten, worden de cookies automatisch verwijderd.

Daarnaast gebruikt onze website analytische cookies van het Amerikaanse bedrijf Google. Deze cookies bieden WVH inzicht hoe bezoekers onze website gebruiken. Daarmee kunnen wij de website waar nodig verbeteren. WVH heeft een verwerkersovereenkomst met Google Analytics



afgesloten (via de bouwer van de website). Wij garanderen dat de gegevens die worden achtergelaten op de website volledig zijn geanonimiseerd. Zij worden niet gedeeld met Google of andere derden en zijn niet terug te leiden tot Individuen.

8. Wet- en regelgeving

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft WVH te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Hierin zijn de belangrijkste regels vastgelegd voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op handhaving van deze wet. Sinds 1 januari 2016 bestaat er ook een verplichting om datalekken te melden.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), dit is de nieuwe Wbp, die in 2018 in gaat.
- Governancecode, hierin hebben woningcorporaties afspraken gemaakt over hun integriteitsbeleid.

Wat zijn persoonsgegevens?

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerd of identificeerbare persoon. Dus de combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto zijn allemaal persoonsgegevens. Hiernaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens; dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld je BSN nummer, gezondheids- of medische gegevens en de gegevens van kinderen.

Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Wettelijk is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken gebaseerd op de volgende gronden:

- A. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (nodig voor de huurovereenkomst);
- B. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen (bv inkomen en BSN registreren);
- C. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van WVH en de met haar verbonden instellingen of ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert;
- D. De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- E. Een calamiteit (zaak van leven of dood)
- F. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak van het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt (dit is WVH niet dus dit is niet op ons van toepassing).

Verwerken van persoonsgegevens

Onder het verwerken van persoonsgegevens verstaat de wet: het verzamelen, opslaan, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen enzovoort. Kortom, alles wat we doen met persoonsgegevens.

Volgens de wet moeten we *zo min mogelijk* persoonsgegevens verwerken (dataminimalisatie).



9. Melden datalek

Er is sprake van een datalek als er een inbreuk is op de beveiliging van persoonsgegevens.

Bij een datalek zijn persoonsgegevens blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Onder onrechtmatige vormen van verwerking vallen de aantasting van de persoonsgegevens, onbevoegde kennisneming, wijziging, of verstrekking daarvan.

Hoe kunnen datalekken gemeld worden?

Een (vermoeden van een) datalek kan bij ons gemeld worden via info@vvhwonen.nl of tijdens kantooruren telefonisch: 0174-38 99 40

Wat doen wij na een melding?

WVH verzamelt verdere informatie over de melding en beoordeelt dan of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen noodzakelijk is.