

PRIVACYBELEID WOONSERVICE IJSSELLAND

onderdeel van informatiebeveiligingsbeleid

Status: definitief

Datum: 3 april 2018

Inhoud

Inleiding	3
Uitgangspunten	4
Bekendmaking en wijzigingen	4
Disclaimer	4
Wet- en regelgeving	5
Wat zijn persoonsgegevens?.....	5
Verwerkingsgronden voor persoonsgegevens	6
Welke persoonsgegevens registreren wij?	7
Algemene gegevens	7
Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens	7
Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?	9
Hoe gebruiken en beschermen wij persoonsgegevens	10
Geheimhouding.....	10
Beveiliging.....	10
Meldplicht datalekken	10
Bewaartermijnen	10
Gegevens delen met andere organisaties	11
Wettelijke plicht	11
Op basis van convenanten	11
Verwerkersovereenkomsten	11
Onderhoudsbedrijven en overige leveranciers	11
Woonruimteverdeling: www.entree.nu	11
Rechten van betrokkene(n)	12
Recht op inzage	12
Recht op correctie	12
Recht op verzet.....	12
Recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)	13
Klachtenregeling	13
Persoonsgegevens en digitale media	14
Website statistieken	14
Websites van derden	14

Inleiding

Woonservice IJsselland verhuurt, verkoopt en beheert woningen, bedrijfsruimtes en garages/parkeerplaatsen in Doesburg.

Wanneer u van ons wilt huren of kopen, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Deze gegevens hebben wij nodig om ons werk op een juiste manier uit te kunnen voeren.

Woonservice IJsselland is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Uw privacy nemen wij daarbij heel serieus en wij hanteren een strikt privacybeleid.

In dit document informeren wij u over:

- Welke persoonsgegevens wij registreren;
- Waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken;
- De wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan;
- Uw rechten ten aanzien van de geregistreerde persoonsgegevens.

Dit beleid is van toepassing op de hele organisatie, alle afdelingen, processen en gegevensverzamelingen.

Uitgangspunten

Woonservice IJsselland verzamelt allerlei gegevens van huurders. Als verhuurder hebben we die gegevens nodig om ons werk te kunnen doen. We gebruiken persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huurcontract, het innen van de huur of het uitvoeren van onderhoud. Daarnaast verzamelen we contactgegevens van huurders om hen te kunnen informeren.

Daar waar in dit stuk huurders staat, kan men ook woningzoekenden, kopers of medewerkers lezen.

Met deze privacygevoelige informatie (in de wet “persoonsgegevens” genoemd) gaan we zorgvuldig om. In het kader van onze dienstverlening streven we naar zo volledig mogelijke contactgegevens. We registreren graag e-mail en extra telefoonnummer zodat we huurders kunnen bereiken wanneer dit nodig is. Maar we gebruiken niet meer gegevens dan nodig zijn en beschermen de gegevens die we vastleggen zodanig 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. Huurders kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens.

Bij al onze gegevensverzamelingen hanteren wij de volgende uitgangspunten met betrekking tot uw privacy:

- De persoonsgegevens die wij van u vragen zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met u hebben en/of zijn met uw toestemming verkregen;
- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om deze te beschermen;
- Wij houden ons strikt aan de toepasselijke wetgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens;
- Wij doen niet aan profilering.

Bekendmaking en wijzigingen

- Dit reglement treedt in werking vanaf 3 april 2018.
- Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit privacybeleid. Eventuele wijzigingen blijven binnen de grenzen van de betreffende wetgeving. Wij adviseren u dan ook ons privacybeleid regelmatig te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.
- Alle kwesties over het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit beleid niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de directie van Woonservice IJsselland.
- Dit privacyreglement ligt voor iedereen ter inzage op kantoor van Woonservice IJsselland en is tevens in te zien via onze website www.woonserviceijsselland.nl.

Disclaimer

Woonservice IJsselland realiseert zich dat op het moment van vaststelling van dit document nog werk moet worden verricht om volledig aan dit Privacybeleid te voldoen. De benodigde werkzaamheden en aanpassingen raken alle afdelingen en medewerkers van de organisatie. Woonservice past waar nodig werkprocessen aan en zal medewerkers (laten) opleiden. Directie en management volgen de voortgang van de implementatie nauwlettend.

Wet- en regelgeving

Dit privacybeleid volgt nationale en Europese wet- en regelgeving. Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft Woonservice IJsselland 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 vervanger voor de WBP, deze wet gaat op 25 mei 2018 in.

Aedescode en 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 identificeerbaar 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.

Verwerkingsgronden voor persoonsgegevens

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). Woonservice IJsselland verzamelt niet meer gegevens dan noodzakelijk.

verwerkingsgronden

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

1. Als de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (nodig voor de huurovereenkomst);
2. Als de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen (bijvoorbeeld registratie van inkomen ten behoeve van de verantwoording);
3. Als de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Woonservice IJsselland 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 (bijvoorbeeld voor het bestrijden van overlast of woonfraude);
4. De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
5. Een Calamiteit (zaak van leven of dood).

Voor de verwerking van persoonsgegevens door Woonservice IJsselland zal in de meeste gevallen de eerste grondslag aan de orde zijn, maar in sommige gevallen verwerkt Woonservice IJsselland ook persoonsgegevens op basis van andere grondslagen, zoals hierboven genoemd.

Als Woonservice IJsselland gegevens verwerkt op basis van door betrokkene gegeven toestemming, dan kan deze toestemming door betrokkene te allen tijde weer worden ingetrokken, dit doet echter niets af aan de rechtmatigheid van de verwerkingen vóór die intrekking.

Welke persoonsgegevens registreren wij?

Woonservice IJsselland registreert diverse persoonsgegevens. Deze gegevens worden bijvoorbeeld vastgelegd bij de registratie als woningzoekende, het afsluiten van een huurcontract of op andere momenten dat er contact is met de huurder. Ook registreren wij persoonsgegevens van medewerkers.

Wij verzamelen:

Algemene gegevens

- Volledige naam (zowel voor- als achternaam)
- Adres
- Telefoonnummer(s)
- Emailadres(sen)
- Geslacht
- Geboortedatum
- Betalingsgegevens en bankrekeningnummer
- Inkomensgegevens
- Betaalhistorie
- Samenstelling huishouden;
- Gegevens van medehuurders en/of medebewoners
- Registratienummer Enserve (het regionale woonruimteverdeelsysteem)
- (Overlast)meldingen
- Overige noodzakelijke persoonsgegevens. Woonservice IJsselland hecht er aan om zo concreet mogelijk aan te geven welke gegevens wij verwerken, maar kan niet uitsluiten dat er in bijzondere of onvoorziene situaties toch andere persoonsgegevens verwerkt worden dan de in dit overzicht genoemde gegeven.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens

Woonservice IJsselland verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens:

- Medische gegevens (voor zover dit nodig is voor de toewijzing van een aangepaste woning, een urgentieverzoek of het aanpassen van de woning in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
- Gegevens over begeleiding door instanties, dit is alleen van toepassing als:
 - U onder bewindvoering staat en betalingen via de bewindvoerder lopen;
 - De woning aan u is toegewezen via een instantie die u begeleidt bij het wonen.
- Verhuurdersverklaringen, verklaringen die wij van andere verhuurders ontvangen kunnen mogelijk medische en/of strafrechtelijke gegevens bevatten.

Burgerservicenummer (BSN)

Woonservice IJsselland registreert en verwerkt geen Burgerservicenummers van huurders. De in het verleden vastgelegde Burgerservicenummers worden verwijderd.

Woonservice IJsselland registreert wel de Burgerservicenummers van haar medewerkers omdat deze noodzakelijk zijn voor het voeren van de personeels- en salarisadministratie.

Identiteitsbewijs

Het is wettelijk niet langer toegestaan om kopieën van identiteitsbewijzen te maken en op te slaan. Om de identiteit van een persoon vast te stellen vraagt Woonservice IJsselland om een origineel identiteitsbewijs te tonen.

Uitzonderingen:

- Woonservice IJsselland regelt de procedure van aanvraag en uitgifte van woonvergunningen bij nieuwe verhueringen namens de Gemeente Doesburg. Voor het uitvoeren van deze procedure is een kopie van het legitimatiebewijs noodzakelijk en toegestaan.

- Woonservice IJsselland heeft als werkgever een verificatie- en bewaarplicht voor nieuwe werknemers. Dit betekent dat de identiteit wordt gecontroleerd aan de hand van een geldig ID-bewijs. Een kopie van dit ID-bewijs wordt opgeslagen in de personeels- en salarisadministratie.

Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens voor activiteiten die nodig zijn om onze diensten goed te kunnen uitvoeren.

Hieronder verstaan wij:

- Verhuren van o.a. woningen, bedrijfsruimten, garages en parkeerplaatsen;
- Verkopen van o.a. woningen, bedrijfsruimten en garages;
- Beheren en onderhouden van de verhuureenheden;
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling;
- Zorgdragen voor een leefbare woonomgeving;
- Tegengaan van overlastsituaties en woonfraude;
- Het innen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van uithuiszettingen;
- Meldingen aan zorg verlenende instanties.;
- Afhandelen van geschillen en klachten;
- Uitvoeren van betalingen aan crediteuren;
- Huur-, sloop- en andere overeenkomsten die samenhangen met beheer, de verhuur en uitvoeren en toezicht hierop;
- Het verzamelen van informatie voor beleidsdoeleinden en managementrapportages;
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld inkomenstoets bij nieuwe verhuringen);
- Communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten;
- Personeels- en salarisadministratie;
- Het verrichten van betalingen.

Hoe gebruiken en beschermen wij persoonsgegevens

Woonservice IJsselland 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 de vorige paragraaf. Zonder toestemming publiceren wij nooit persoonsgegevens van huurders en andere relaties.

Geheimhouding

Alle personen die werkzaam zijn bij Woonservice IJsselland of uit naam van Woonservice IJsselland werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding tenzij hun werkzaamheid of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht. Zij hebben toegang tot persoonsgegevens voor zover hun functie dat vereist.

Beveiliging

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

Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Als Woonservice IJsselland een datalek ondervindt die voldoet aan de criteria van artikel 34a lid 1 WBP, wordt door Woonservice IJsselland een melding gedaan van dit datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als het datalek waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van betrokkene dan zullen zij ook worden geïnformeerd door Woonservice IJsselland.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan de wettelijke bewaartermijnen. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. In geval van gemengde gegevensverzamelingen, zoals bijvoorbeeld huurgegevens, hanteren we de langste bewaartermijn.

Gegevens delen met andere organisaties

Woonservice IJsselland gebruikt de geregistreerde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. In sommige gevallen is het echter nodig om de persoonsgegevens met derden te delen.

Wettelijke plicht

Wij zijn in sommige gevallen op grond van de wet verplicht om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan de verstrekking van gegevens aan de belastingdienst of aan bevoegde autoriteiten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. Deze gegevensuitwisseling vindt plaats binnen de wettelijke kaders en omvat nooit meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk.

Op basis van convenanten

Gegevensuitwisselingen vinden plaats met gemeenten, wijkteams, politie en andere ketenpartners – onder meer in het kader van ons tweede kans beleid, preventie van woonfraude en/of overlast en Vroegsignalering Schuldhelpverlening. Deze uitwisseling van gegevens is gebaseerd op samenwerkingsconvenanten. De gegevensuitwisseling vindt altijd binnen de wettelijke kaders plaats en omvat niet meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk. Het hangt van het doel van het convenant af of we u over deze gegevensverstrekking informeren.

Verwerkersovereenkomsten

Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht zoals leveranciers van onze bedrijfssystemen, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Woonservice IJsselland blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Onderhoudsbedrijven en overige leveranciers

Woonservice IJsselland verstrekt uw, minimaal noodzakelijke, persoonsgegevens aan leveranciers en onderhoudsbedrijven die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Hierbij kunt u denken aan onderhoudsbedrijven die wij hebben ingeschakeld, maar ook bijvoorbeeld een deurwaarder. Woonservice IJsselland verstrekt uw contactgegevens, zodat deze partijen contact met u kunnen leggen voor noodzakelijke afspraken. In sommige gevallen is het nodig om meer persoonsgegevens te verstrekken, bijvoorbeeld aan een deurwaarder.

Woonruimteverdeling: www.entree.nu

Als u zich inschrijft als woningzoekende en een woning zoekt via Entree (het regionale samenwerkingsverband waarbij Woonservice IJsselland is aangesloten) dan verstrekt u persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zijn inzichtelijk voor alle deelnemende corporaties in de regio Arnhem-Nijmegen. U vindt een overzicht van de deelnemende corporaties op de website www.entree.nu onder contact.

In alle andere gevallen dan hierboven beschreven zullen wij eerst uw toestemming vragen.

Rechten van betrokkene(n)

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

Recht op inzage

Een verzoek tot inzage moet schriftelijk worden ingediend bij Woonservice IJsselland. Dit verzoek moet ondertekend zijn door betrokkene en bij het indienen moet men zich legitimeren door het tonen van een geldig legitimatiebewijs.

Bij een betrokkene die jonger dan 16 jaar of handelingsonbevoegd is, dient het verzoek te worden ingediend door diens wettelijke vertegenwoordiger.

Het verzoek tot inzage wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen 4 weken na ontvangst, behandeld.

De volgende gegevens worden door Woonservice IJsselland niet overlegd:

- Persoonsgegevens van derden;
- Aantekeningen voor intern gebruik;
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van de AVG.

Recht op correctie

De betrokkene heeft recht op verbetering, aanvulling, eliminatie of vernietiging van diens gegevens als deze onjuist zijn, in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens of andere wetten of niet relevant zijn.

Een verzoek tot correctie moet schriftelijk worden ingediend bij Woonservice IJsselland. Dit verzoek moet de voorgestelde correcties bevatten. Ook moet het ondertekend zijn door betrokkene en bij het indienen moet men zich legitimeren door het tonen van een geldig legitimatiebewijs

Bij een betrokkene die jonger dan 16 jaar of handelingsonbevoegd is, moet het verzoek worden ingediend door diens wettelijke vertegenwoordiger.

Bij een verzoek tot correctie wordt binnen vier weken beslist of en in hoeverre aan het verzoek kan worden voldaan. U ontvangt hierover altijd een schriftelijke reactie van ons met eventuele redenen waarom een verzoek niet (geheel) kan worden ingewilligd.

In geval van correctie zal woonservice IJsselland derden aan wie de onjuiste gegevens van betrokkene zijn verstrekt, op de hoogte brengen van de wijzigingen, tenzij dit onmogelijk is of onevenredige inspanning vergt.

Recht op verzet

Een betrokkene kan verzoeken diens gegevens niet te verstrekken aan bepaalde ontvangers (recht op verzet). Betrokkene moet hiervoor zwaarwegende bijzondere persoonlijke omstandigheden aanvoeren.

Een verzoek tot verzet moet schriftelijk worden ingediend bij Woonservice IJsselland. Dit verzoek moet beargumenteerd zijn en moet ondertekend zijn door betrokkene. Bij het indienen moet men zich legitimeren door het tonen van een geldig legitimatiebewijs

Bij een betrokkene die jonger dan 16 jaar of handelingsonbevoegd is, moet het verzoek worden ingediend door diens wettelijke vertegenwoordiger.

Het verzoek tot verzet wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen 4 weken na ontvangst, behandeld.

Woonservice IJsselland is in ieder geval niet gehouden om gehoor te geven aan een verzoek tot verzet, als het verzoek betrekking heeft op de verstrekking van gegevens waartoe Woonservice IJsselland van overheidswege verplicht is.

Recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)

Als u dit wenst worden de gegevens bij het “recht op inzage” digitaal aan u aangeleverd, zodat u deze gegevens eenvoudig met andere partijen kunt delen.

Klachtenregeling

Als betrokkene van mening is dat dit privacyreglement of de Wbp of AVG niet wordt nageleefd door Woonservice IJsselland dan kan betrokkene een klacht indienen. De klacht kan schriftelijk bij ons worden ingediend. Woonservice IJsselland zal binnen 10 werkdagen reageren op deze klacht.

Als betrokkene en Woonservice IJsselland er samen niet uitkomen kan betrokkene een klacht indienen bij:

1. Klachtencommissie Woningcorporaties, Postbus 72, 6800 AB ARNHEM
2. Rechtbank

Persoonsgegevens en digitale media

Bij het regelen van zaken via onze website, zoals bijvoorbeeld het doorgeven van een reparatieverzoek, geven huurders en andere gebruikers toestemming om hun persoonsgegevens vast te leggen. Als iemand een (contact-)formulier 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 het verzoek.

Website statistieken

Via onze website worden analytische cookies van het bedrijf Google gebruikt (Google Analytics). Wij gebruiken de diensten van Google om rapportages te krijgen over hoe bezoekers onze website gebruiken. Door gebruik te maken van de Website geeft u toestemming voor het verwerken van de informatie door Google.

Als u niet wilt dat uw websitebezoek wordt gemeten door Google Analytics, dan kunt u via support.google.com/analytics/answer/181881?hl=nl eenvoudig een tool downloaden waarmee Google Analytics wordt geblokkeerd.

Websites van derden

Op de website www.woonserviceijsselland.nl treft u een aantal links aan naar andere websites. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, kunnen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop die organisaties omgaan met de gegevens die u eventueel op deze websites invult.