

Privacyverklaring

Woningstichting Woningbelang

Status : **Definitief**
Versie : November 2024

1. Inleiding

Woningstichting Woningbelang verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en op een betrouwbare manier. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie en hoe wij met uw gegevens omgaan. Daarom doen wij er alles aan om uw privacy te beschermen.

Wij willen u ook duidelijk vertellen hoe wij uw persoonsgegevens opslaan en gebruiken. Daarover leest u meer in deze privacyverklaring.

De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Woningbelang handelt binnen de wettelijke regels van de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht of organisaties zich aan deze regels houden.

1.1. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms maken we persoonsgegevens anoniem zodat ze niet langer herleidbaar zijn tot een persoon.

1.2. Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten.

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u producten en diensten te kunnen bieden. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase. De precontractuele fase is bijvoorbeeld het inschrijven van u als woningzoekende bij Woningbelang.

Voor sommige extra producten en diensten zoals het versturen van onze nieuwsbrief naar uw e-mailadres vragen wij eerst uw uitdrukkelijke toestemming. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij de persoonsgegevens die wij hebben gekregen voor het verhuren van een woning namelijk niet gebruiken: die gegevens heeft u ons namelijk verstrekt voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

Woningbelang heeft in de omgeving van het kantoor camera's hangen. Daarvoor hebben wij gekozen om de veiligheid van u en onze medewerkers en de bescherming van onze eigendommen te vergroten en de mogelijkheden tot opsporing van daders te vergroten in geval sprake is van incidenten. Woningbelang verwerkt deze gegevens op grond van een gerechtvaardigd belang. De camera's zijn gericht op de gevels, entree en de directe omgeving van het kantoor. U wordt via bordjes geïnformeerd over het cameratoezicht. Bij het gebruik van de camera worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt. De gegevens zoals vastgelegd door de camera's zullen standaard na 4 weken worden verwijderd, tenzij dat de beelden een incident hebben vastgelegd dat nog wordt onderzocht. In dat geval zullen de betreffende camerabeelden bewaard worden tot dit incident is afgehandeld. Camerabeelden worden opgeslagen in een beveiligde omgeving en zijn uitsluitend toegankelijk voor daartoe bevoegde medewerkers van Woningbelang. Er worden geen geluidsopnamen gemaakt.

1.3. Gegevens verzamelen bij anderen?

Wij verwerken met name gegevens die we van huurders of woningzoekenden zelf ontvangen. Daarnaast verwerken we in sommige gevallen gegevens van derden. In die gevallen vindt dit plaats op basis van een convenant en/of verwerkingsovereenkomst.

1.4. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

Woningstichting Woningbelang is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

1.5. Wie is de functionaris gegevensbescherming of privacy officer?

Woningbelang heeft een privacy coördinatiegroep. Deze coördinatiegroep houdt in de gaten hoe Woningbelang omgaat met persoonsgegevens van huurders en woningzoekenden. Ook controleert deze of Woningbelang zich houdt aan de regels uit de AVG. Wilt u iets melden? Neem dan contact op met onze privacy coördinatiegroep via het e-mailadres privacy@woningbelang.nl.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens:

2.1. Naam en contactgegevens (categorie 1)

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

2.2. Betaalgegevens (categorie 2)

Dit zijn uw rekeningnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens.

2.3. Bijzondere persoonsgegevens (categorie 3)

Dit zijn medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Gegevens over crimineel gedrag, bijvoorbeeld over een wietplantage. Verder vallen gegevens uit cameratoezicht en een kopie van een legitimatiebewijs (rijbewijs, ID-kaart of paspoort) onder deze categorie.

3. Waarvoor gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofdoelen en (specifiekere) subdoelen.

3.1. A. Leveren van diensten

A1. Inschrijven in onze systemen.

A2. Opmaken van huur- of aan-/verkoopovereenkomst.

A3. Klantenservice.

A4. Authenticatie van de klant (controle of de klant is wie hij zegt te zijn).

A5. Transacties uitvoeren en facturen versturen.

A6. Het onderhouden en verduurzamen van de woning.

3.2. B. Onderzoek en statistiek

B1. Vastleggen van aantal nieuwe klanten.

B2. Analyseren van deze data.

B3. Het doen van woningmarktanalyses, tevredenheidsonderzoeken en leefbaarheidsonderzoeken.

3.3. C. Bestrijden fraude en criminaliteit

C1. Bijhouden van huurachterstand.

C2. Onderzoek naar woonoverlast.

C3. Onderzoek naar fraude.

C4. Fraudeproblemen melden bij de politie.

3.4. D. Juridische geschillen

D1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil.

D2. Bij een notering op de signaleringslijst ongewenst huurdersgedrag.

4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

4.1. Inschrijven van woningzoekenden

Voor het inschrijven van woningzoekenden gebruikt Woningbelang persoonsgegevens uit de eerste, tweede en derde categorie.

4.2. Verhuren van woningen

Voor het verhuren van een woning gebruikt Woningbelang persoonsgegevens uit de eerste, tweede en derde categorie.

4.3. Overige verwerkingen

Woningbelang verwerkt verder waar nodig persoonsgegevens uit de eerste, tweede en derde categorie. Dat kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van onderzoek, als er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of bij het bestrijden van fraude en criminaliteit.

5. Op welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

5.1. Toestemming

Woningbelang gebruikt voor het versturen van de digitale nieuwsbrief als grondslag toestemming. Deze toestemming wordt schriftelijk of via de website gevraagd.

5.2. Overeenkomst

Woningbelang sluit bij het verhuren of verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit noemen we de *precontractuele fase*.

5.3. Gerechtvaardigd belang

In bepaalde situaties is het noodzakelijk om persoonsgegevens te verwerken, omdat Woningbelang een gerechtvaardigd (bedrijfs- of economisch) belang heeft dat zwaarder weegt dan het privacybelang van de betrokkene. Hierbij kan gedacht worden aan gegevens uit cameratoezicht om preventief en repressief te kunnen handelen ten aanzien van mogelijke incidenten en het uitwisselen van persoonsgegevens met anderen om woonfraude, hennepcultuur en woonfraude te bestrijden.

5.4. Wettelijke plicht

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

6. Deelt Woningbelang gegevens met andere partijen?

Woningbelang deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst, bijvoorbeeld aannemers en glazenwassers. Deze organisaties krijgen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de werkzaamheden die zij uitvoeren. Zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Ook werkt Woningbelang samen met welzijns-, zorg-, en overheidsinstellingen. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast, woonfraude, het onrechtmatig gebruik van een woning en het bestrijden van huurachterstanden. Met deze instellingen hebben wij dan samenwerkingsconvenanten afgesloten.

Daarnaast maakt Woningbelang 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 om die reden hebben wij een verwerkersovereenkomst met hen gesloten. Daarin staat vastgelegd hoe de verwerker om moet gaan met de gegevens die wij verstrekken. Daarmee stellen we veilig dat de verwerker op dezelfde veilige en betrouwbare manier omgaat met uw persoonsgegevens als Woningbelang zelf.

Voor de bemiddeling in woonruimte, plaatsingen op de signaleringslijst Ongewenst Huurdersgedrag en het plaatsen van bepaalde doelgroepen of urgente gevallen werken we samen met andere woningcorporaties, zorginstellingen en gemeenten.

Om betaalbaar wonen mogelijk te maken meet Woningbelang de kredietwaardigheid van woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning, de zogenaamde creditcheck. Het doel van de creditcheck is:

- Persoonlijk advies geven aan de woningzoekenden: verhuizen is namelijk altijd duur;
- Geen afwijzing van woningzoekenden, maar samen nadenken over mogelijkheden;
- Afspraken vastleggen bij de verhuur en de nieuwe huurder op een passende manier begeleiden.

Economic Data Resources B.V. (EDR) voert deze creditcheck voor ons uit. Wij verstrekken EDR daarvoor uw naam en contactgegevens. EDR zal op basis van deze gegevens een advies geven over uw kredietwaardigheid. EDR gebruikt uw gegevens voor onderzoek naar uw kredietwaardigheid en contactgegevens.

Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, zie: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>.

Woningbelang wil haar dienstverlening blijven verbeteren. Daarom maakt Woningbelang gebruik van een klantentevredenheidsonderzoek. Hiervoor worden uw naam, adres en telefoonnummer of e-mailadres gedeeld met het onderzoeksbureau. Ook deze onderzoeksbureaus zijn onze verwerkers en hebben wij met hen een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Bij de jaarlijkse accountantscontrole zijn we verplicht om bepaalde (persoons)gegevens aan te leveren bij onze accountant.

Woningbelang zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke regels valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om de privacy van klanten te kunnen waarborgen.

7. Worden uw gegevens buiten de Europese Unie verwerkt?

Nee. Uw persoonsgegevens worden alleen binnen de Europese Unie verwerkt. Aangezien de Algemene Verordening Gegevensbescherming in de gehele EU van toepassing is, is een passend beschermingsniveau daarmee verzekerd.

8. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Woningbelang hiervoor een strikt beleid. Zoals onder punt 7 van deze verklaring staat verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de Europese Unie. We hanteren verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of in handen van verkeerde personen terecht kunnen komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het gebruik van encryptie en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat organisaties aan wie we uw persoonsgegevens verstrekken minimaal dezelfde maatregelen treffen.

9. Cookies

Onze website maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein bestandje dat met pagina's van onze website wordt meegestuurd en door uw internetbrowser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. Cookies maken het gebruik van onze website sneller en gemakkelijker. Bijvoorbeeld door tijdelijk gegevens te onthouden die u in een formulier invult of door uw inloggegevens te onthouden als u daarvoor kiest. In ons cookiebeleid staat nadere informatie over ons gebruik van cookies.

Wanneer u onze website voor de eerste keer bezoekt, tonen wij u een melding met uitleg over cookies. Als u daarna onze website verder gebruikt, nemen wij aan dat u geen bezwaar hebt tegen de cookies. U kunt via uw browser het plaatsen van cookies altijd uitschakelen, maar sommige dingen van onze website werken dan niet goed meer.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Woningbelang bewaart uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. Wanneer de termijnen verstreken zijn vernietigen wij uw gegevens.

Woningbelang slaat geen Burger Service Nummer (BSN) of kopieën van identiteitsbewijzen op binnen haar organisatie.

10.1. Naam en contactgegevens (categorie 1)

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en tot twee jaar na het beëindigen van de dienstverlening, tenzij er een wettelijke bewaartermijn geldt.

10.2. Betaalgegevens (categorie 2)

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en tot twee jaar na het beëindigen van de dienstverlening, tenzij er een wettelijke bewaartermijn geldt.

10.3. Bijzondere persoonsgegevens (categorie 3)

Deze gegevens bewaren we zolang iemand klant is. In sommige gevallen zijn wij verplicht gegevens over te dragen aan andere instanties, of deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langere tijd bewaren.

11. Welke rechten hebt u op grond van de AVG?

Woningbelang vindt het belangrijk dat klanten de rechten die de Algemene Verordening Gegevensbescherming biedt kunnen uitoefenen. Daarom hebben wij het gemakkelijk gemaakt om via de website [contact](#) met ons op te nemen. Via deze formulieren kunt u gebruikmaken van de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u hebt recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: als de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, hebt u het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, hebt u het recht om deze te laten verwijderen. Hier bestaat een aantal uitzonderingen op, zo zijn wij verplicht om bepaalde gegevens te bewaren voor de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gecorrigeerd of verwijderd moeten worden of als u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om beperking van de verwerking aan te vragen;

- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen aan u of een organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht van bezwaar: indien wij gegevens verwerken 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 hebt u altijd het recht van bezwaar.
- Het recht om toestemming in te trekken. In die gevallen dat Woningbelang alleen op basis van uw expliciete toestemming persoonsgegevens kan gebruiken, heeft u het recht die eerder verleende toestemming op ieder moment weer in te trekken. Vanaf dat moment verwerken wij uw persoonsgegevens niet meer, tenzij er (ook) een andere grondslag is om uw persoonsgegevens te verwerken.

Wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten? Dan kunt u contact opnemen met onze privacy coördinatiegroep via privacy@woningbelang.nl.

11. Geautomatiseerde besluitvorming

We maken geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst, oftewel het gebruik van automatische profielen. Dit is voor onze dienstverlening niet nodig.

12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Woningbelang vindt het belangrijk dat klanten tevreden zijn. Ook al doen wij er alles aan om dat te bereiken, het kan voorkomen dat u als klant ontevreden bent. Als het gaat om de bescherming van persoonsgegevens kunt u in dat geval een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Hebt u vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring? Neemt u dan contact op met onze privacy coördinatiegroep via privacy@woningbelang.nl.

14. Wijzigingen aan deze privacyverklaring

Woningbelang behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze verklaring. Wijzigingen blijven binnen de grenzen van de betreffende wetgeving. Alle wijzigingen worden op de website gepubliceerd.