

Privacy: visie & beleid

**Hoe gaan we om met persoonsgegevens van
onze huurders**

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten	4
2	Welke persoonsgegevens verzamelen we?.....	5
3.	Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig?	6
4.	Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens	7
5.	Gegevens delen met andere organisaties	8
6.	Welke rechten hebben huurders.....	9
7.	Persoonsgegevens en digitale media.....	10
8.	Wet- en regelgeving	11

1 Uitgangspunten

Lieven de Stad B.V. 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 in de toekomst een digitale nieuwsbrief te mailen.

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 nodig. 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. 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 Lieven de Stad B.V. met persoonsgegevens van huurders omgaat, waarvoor deze worden gebruikt en hoe we ze beschermen.

¹ Daar waar in dit stuk huurders staat, kun je ook woningzoekenden, kopers of leveranciers lezen. Daar waar Lieven de Stad B.V. staat, wordt Lieven Lieven de Stad B.V. en al haar dochterondernemingen bedoeld.

2 Welke persoonsgegevens verzamelen we?

Lieven de Stad B.V. 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-nummer
- Adres
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Betalingsgegevens en rekeningnummer
- Jaarinkomen / Huishoudinkomen
- Gezinssamenstelling
- Studentnummer
- Woningnet registratienummer

Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

In verband met veiligheid van bewoners hangt Lieven de Stad B.V. 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 Lieven de Stad B.V. 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 Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig?

Lieven de Stad B.V. heeft persoonsgegevens van huurders nodig om haar werk goed te kunnen uitvoeren.

We gebruiken deze gegevens voor:

- Verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers en parkeergarages.
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling.
- Uitvoeren van de inkomstenstoets 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 zorg verlenende instanties.
- Verkopen van woningen, bedrijfsruimte 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 (bv aannemers).
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole.
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijv. controle inkomsten)
- Analyse ten behoeve van het maken van beleid op het gebied van voorraad, betaalbaarheid en beschikbaarheid.

4 Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens

Lieven de Stad B.V. 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 bewaren we 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

Lieven de Stad B.V. 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 Beter Buren, de Deurwaarder, aannemers) moet deze partij een verwerkersovereenkomst of medeverantwoordelijkheidsovereenkomst getekend hebben waarin staat waarvoor ze deze gegevens ontvangen en mogen verwerken, hoe ze er mee om moeten gaan en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties (bijvoorbeeld Zoeklicht, Treiteraangepak, Meldpunt Zorg en Overlast, Vroeg erop Af, Algemene Federatie Woningcorporaties). 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 kunnen via email, de website of schriftelijk worden ingediend bij Lieven de Stad B.V.. 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 Lieven de Stad B.V. overlegd, zoals toegestaan volgens artikel 41 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG):

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman, worden niet overlegd.
- 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. 41 UAVG.

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 en ID kaart of paspoort (het origineel!) 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 Lieven de Stad B.V. de wijzigingen zo snel mogelijk door voeren. Lieven de Stad B.V. 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 Lieven de Stad B.V.. Lieven de Stad B.V. beslist binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan beëindigt Lieven de Stad B.V. direct de verwerking. Lieven de Stad B.V. is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door Lieven de Stad B.V. wettelijk verplicht is.

7 Persoonsgegevens en digitale media

Bij het regelen van woonzaken via de website zoals bijvoorbeeld 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.lievendestad.nl

De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via www.lievendestad.nl verwerken we volgens dit Privacy Beleid.

Analytische cookies van Google

Via onze website worden analytische cookies van het Amerikaanse bedrijf Google gebruikt. Wij gebruiken de diensten van Google om rapportages te krijgen over hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben met Google een verwerkersovereenkomst gesloten over het gebruik van deze cookies. Ook hebben wij ervoor gekozen om het laatste octet van je IP-adres te maskeren. Wij staan Google niet toe de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Google-diensten of anderszins voor eigen doeleinden te benutten.

8 Wet- en regelgeving

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft Lieven de Stad B.V. te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die op 25 mei 2018 is in gegaan
- Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG), de uitvoeringsregels van de AVG
- 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.

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 Lieven de Stad B.V. 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 Lieven de Stad B.V. 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).

