

privacystatement 2018

/ Inhoudsopgave

| | | |
|----|---|---|
| 1 | Inleiding | 1 |
| 2 | Welke persoonsgegevens gebruiken wij? | 2 |
| 3 | Voor welke doelen? | 3 |
| 4 | Voor welke diensten? | 3 |
| 5 | Op basis van welke grondslagen | 3 |
| 6 | Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming | 3 |
| 7 | Delen we de gegevens met andere partijen? | 3 |
| 8 | Worden uw gegevens buiten de EU gebracht? | 4 |
| 9 | Hoe beveiligen we uw gegevens? | 4 |
| 10 | Hoe lang bewaren we uw gegevens? | 4 |
| 11 | Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens | 4 |
| 12 | Klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten: Autoriteit Persoonsgegevens | 5 |
| 13 | Hoe kunt u contact met ons opnemen? | 5 |
| 14 | Wijzigingen | 5 |

1. Inleiding

Havensteder verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u, in het kader van het woongenot, vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) toezicht houdt op de naleving van de wet. Havensteder handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

In dit privacystatement geven wij antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Havensteder. Wilt u meer lezen over privacy binnen Havensteder? Raadpleeg dan ons privacybeleid.

1.1 Opbouw privacystatement

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over Havensteder als organisatie als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Havensteder.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

1.3 Ben 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 de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen, dit kan ook gebeuren als het gaat om meer gevoelige persoonsgegevens zoals het gebruik van een camera. Op deze twee middelen gaan we hieronder wat uitvoeriger in.

Havensteder heeft een eigen nieuwsbrief. Voor het versturen van de nieuwsbrief vragen wij om uw toestemming. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij uw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het huren van een woning, niet gebruiken. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

Havensteder heeft in en rondom haar kantoren camera's hangen. Daarvoor hebben we gekozen omdat in de afgelopen jaren een aantal incidenten heeft plaatsgevonden. De camera's zijn op zo'n manier ingesteld dat ze zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen. Op onze kantoren bevinden zich zichtbaar stickers waarop het camera-toezicht is bekend gemaakt aan de bezoekers. Bij het gebruik van de camera's worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames van beeld en geluid.

1.4 Gegevens verzameld bij anderen?

Havensteder verzamelt ook gegevens bij derde partijen, zoals de Belastingdienst (in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging), Woonnet Rijnmond (als u zich inschrijft als woningzoekende) bepaalde instanties/instellingen of COA (indien het een verhuring van een bijzondere doelgroep betreft), enz.

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Havensteder is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

1.6 Wie is de functionaris van gegevensbescherming of privacy officer?

Havensteder heeft gekozen voor een interne privacy officer. De privacy officer is te bereiken via het e-mailadres privacy@havensteder.nl.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

2.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens

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

2.2 (categorie 2) Betaalgegevens

Dit zijn uw rekeningnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens ten behoeve van de inkomensstoets, omvang en samenstelling huishouden en kopie legitimatiebewijs (zonder BSN). Wij gebruiken een kopie van uw legitimatiebewijs om verantwoording af te leggen voor de jaarlijkse controle op juistheid van toewijzing.

2.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens

Dit zijn medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Gegevens over crimineel gedrag zoals over bijvoorbeeld een wietplantage.

Burgerservicenummer

Voor bijzondere persoonsgegevens geldt dat wij deze alleen verwerken voor zover dit voor de toewijzing van een woning relevant is.

3. Voor welke doelen?

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

3.1A. Leveren van diensten

- A1 Inschrijven in onze systemen
- A2 Opmaken van huurovereenkomst
- A3 Klantenservice
- A4 Authenticatie van de klant
- A5 Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen
- A6 Het onderhouden van de huurwoning

3.2B. Onderzoek en statistiek

- B1 Bijhouden van aantal nieuwe huurders per regio
- B2 Analyseren van deze data

3.3C. Bestrijden fraude en criminaliteit

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

3.4D. Juridische geschillen

- D1 Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Voor welke diensten?

4.1 Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant gebruikt Havensteder persoonsgegevens uit de 1e categorie. Dit heeft als doel het aanmaken van een nieuwe klant bij een nieuwe verhuring.

4.2 Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt Havensteder persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie.

4.3 Dienst 3: overige verwerkingen

Havensteder verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van onderzoek, het verbeteren van de huidige dienstverlening, het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening op het gebied van woonbemiddeling, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

5. Op basis van welke grondslagen?

5.1 Overeenkomst

Havensteder gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

5.2 Wettelijke verplichting

Havensteder is in sommige gevallen wettelijk verplicht persoonsgegevens te verwerken en deze te verstrekken aan een derde, zoals de Belastingdienst.

6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

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

7. Delen we de gegevens met andere partijen?

Havensteder deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld loodgieters, reparateurs, aannemers en/of glazenwassers.



Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak. In sommige gevallen worden er meer persoonsgegevens verstrekt, bijvoorbeeld aan een deurwaarder.

Ook werkt Havensteder soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling, de gemeente of de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast, (woon)fraude en hennepsteelt en ter bevordering van de leefbaarheid in de buurt.

Daarnaast maakt Havensteder 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 dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst hebben gesloten.

Havensteder 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 en dat de verstrekte persoonsgegevens uitsluitend voor de overeengekomen doeleinden door de derde partij worden gebruikt.

8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

Havensteder heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacyverordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

9. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Havensteder een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 8 van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU.

Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Wij trainen onze medewerkers op het gebied van privacy. Medewerkers van Havensteder zijn bovendien tot geheimhouding verplicht. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van de gegevens worden regelmatig gecontroleerd en indien nodig aangepast. Wij zorgen er tevens voor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

Wij zullen onze benadeelde klanten en de Autoriteit Persoonsgegevens informeren wanneer zich een situatie voordoet, waarin door een beveiligingslek persoonsgegevens onbedoeld openbaar zijn gemaakt.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Havensteder bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

Wanneer deze termijnen verstreken zijn zorgt Havensteder ervoor dat de vernietiging van de betreffende persoonsgegevens op een beveiligde manier plaatsvindt. Havensteder vindt het belangrijk dat ook het vernietigen van de persoonsgegevens met zorg plaatsvindt.

11. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

Havensteder vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Het betreft de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: indien 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 ons te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of een andere 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.

Komt u er niet uit of wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten dan kunt u mailen naar info@havensteder.nl of bellen met 010-8902525. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met onze privacy officer, via privacy@havensteder.nl.

12. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

Havensteder vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via info@havensteder.nl of bellen met 010-8902525. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met onze privacy officer, via privacy@havensteder.nl.

14. Wijzigingen

Havensteder behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit privacy statement aan te brengen. Eventuele wijzigingen blijven binnen de grenzen van de AVG. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, raden wij u aan om dit statement regelmatig te raadplegen, bijvoorbeeld wanneer u nieuwe persoonsgegevens doorgeeft.



Postbus 1612 / 3000 BP Rotterdam
 T 010 890 25 25
www.havensteder.nl

