

Betreft: Bijlage 1: Privacyverklaring

Datum: Maart 2018

Status: vastgesteld in MT-vergadering van 27 februari 2018

Inleiding

Als u een woning zoekt of huurt van Heuvelrug Wonen, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Persoonsgegevens zijn onder andere uw naam, adres en woonplaats. Maar bijvoorbeeld ook de gegevens over uw inkomen.

Wij gebruiken en beveiligen uw persoonsgegevens volgens de eisen van de wet (de Algemene Verordening Gegevensbescherming – AVG).

Privacy gaat over uw 'persoonlijke levenssfeer'. Uw persoonsgegevens hebben daar veel mee te maken. Deze privacyverklaring is daarom belangrijk. Hierin leest u welke gegevens wij van u gebruiken en waarvoor. Zo weet u precies hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

Waarvoor wij uw gegevens gebruiken

Heuvelrug Wonen stelt mensen in staat om goed en betaalbaar te wonen. Om deze missie te realiseren is het noodzakelijk om persoonsgegevens op te vragen en vast te leggen. Bijvoorbeeld om u te kunnen registreren als woningzoekende, om een huurovereenkomst af te sluiten of onze dienstverlening te verbeteren.

We gebruiken uw gegevens om de (huur)overeenkomst uit te voeren zodat we:

- woningen toewijzen;
- woningen kunnen beheren en onderhouden;
- uw betaling kunnen afhandelen;
- overlast en onrechtmatige bewoning kunnen tegengaan;
- kunnen zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving;
- huur-, sloop en andere overeenkomsten kunnen uitvoeren die samenhangen met het beheer en de verhuur en hierop toezien;
- informatie kunnen verzamelen voor beleidsdoeleinden en managementrapportages (geanonimiseerd).

Wij verwerken ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, bijvoorbeeld inkomensgegevens om bij woningtoewijzing te kunnen toetsen of uw inkomen "passend" is.

Welke persoonsgegevens hebben we nodig?

Huurt of koopt u een woning bij ons, dan geeft u ons uw persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens om de afspraken met u na te komen. Ook gebruiken we deze om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.

Wordt of bent u huurder van ons, dan hebben we altijd nodig:

- Uw volledige naam, adres en woonplaats
- Uw geboortedatum
- Uw telefoonnummer
- Uw e-mailadres

Sluit u een huurovereenkomst met ons, dan hebben we ook de volgende (bijzondere) gegevens nodig:

- Gegevens over begeleiding door instanties. Dit is alleen van toepassing wanneer dat betekent dat betalingen bijvoorbeeld via een bewindvoerder gaan, of de woning aan u is toegewezen, omdat een instantie u begeleidt in het wonen.
- Gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en ons als verhuurder. Voorbeelden daarvan zijn: gegevens over uw betalingsgedrag en uw gedrag als huurder, IBAN gegevens en machtigingen.
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt zoals inkomensgegevens, uittreksel bevolkingsregister, het woonverleden en een verhuurdersverklaring voor toewijzing van een woning (geen uitputtende opsomming).

Daarnaast wordt jaarlijks het aantal personen met inkomen bij de Belastingdienst opgevraagd en of het gezamenlijke huishoudinkomen hoger of lager is dan de drempel voor de (inkomensafhankelijke) huurverhoging. Er worden dus geen inkomensbedragen in euro's van de Belastingdienst ontvangen, alleen een indicatie of het inkomen hoger of lager is dan de drempelwaarde.

Gegevens delen met anderen

Uw persoonsgegevens geven wij alleen aan anderen:

- In de gevallen die zijn genoemd in deze privacyverklaring.
- Als dit nodig is om gemaakte afspraken met u uit te voeren.
- Als dit wettelijk verplicht is.

In andere gevallen vragen wij altijd eerst uw toestemming.

Contact met aannemers en ander onderhoudsbedrijven

Zijn er werkzaamheden (reparaties of onderhoud) nodig aan uw woning? Deze worden uitgevoerd door onze vaste aannemers.

Om de werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemer uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres. De aannemer kan dan een afspraak met u maken.

Onze aannemers krijgen alleen uw gegevens die nodig zijn om een afspraak met u te kunnen maken. Onze aannemers gebruiken uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor.

Nieuwsbrief en tevredenheidsonderzoek

In onze nieuwsbrieven en bewonersblad leest u over onze producten en/of diensten. Daarvoor gebruiken we uw postadres of e-mailadres. De nieuwsbrief per e-mail bevat een 'link' waarmee u zich kunt afmelden.

Wij willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom meten we regelmatig of onze klanten tevreden zijn. Ook leggen wij gegevens over onze klanten vast om klantonderzoek te kunnen doen.

Ons onderzoek naar klanttevredenheid gebeurt telefonisch of via internet. Dit onderzoek laten we uitvoeren door een extern bureau. Zij gebruiken uw gegevens om contact met u op te nemen. En om de onderzoeksresultaten aan ons te laten weten.

Daarnaast houden wij statistieken bij voor klantonderzoek. Deze statistieken zijn anoniem gemaakt. Dat betekent dat er geen persoonsgegevens in staan.

Wenst u geen tevredenheidsonderzoek van Inceptivize te ontvangen? Dan kan u zich hiervoor uitschrijven bij het ontvangen van een uitnodiging.

Website/ Cookies

Wanneer u onze website bezoekt wordt daarvan informatie geregistreerd. Wij gebruiken hiervoor technische, functionele cookies en analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy.

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Bewaren van uw gegevens

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig voor de doeleinden waarvoor deze is verkregen.

Beveiligen van gegevens, geheimhouding

Wij treffen technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk.

Alle personen die werkzaam zijn bij Heuvelrug Wonen of ten dienste van ons werkzaamheden verrichten en daarbij kennisnemen van informatie van onze klanten, zijn verplicht tot geheimhouding, tenzij hun taak of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht.

Zij hebben uitsluitend toegang tot de informatie voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun functie.

Uw rechten

U kunt een overzicht ontvangen van de van u verwerkte persoonsgegevens. Als u ons een schriftelijk inzageverzoek toestuurt kunt u binnen vier weken een reactie verwachten. Als u van mening bent dat er ten onrechte gegevens van u verwerkt worden, of dat de verwerkte gegevens onjuist of onvolledig zijn, dan kunt u ons schriftelijk verzoeken om uw gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek kunt u een reactie verwachten.

Een deel van uw gegevens zijn voor u zichtbaar via het klantportaal *mijn.heuvelrugwonen* (<https://mijn.heuvelrugwonen.nl>). Enkele gegevens kunt u hierin wijzigen of u stuurt ons een verzoek tot wijzigen.

Het recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van gegevens) houdt in dat u als klant het recht heeft de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in het kader van de huurovereenkomst, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen. Als u ons een schriftelijk inzageverzoek toestuurt, kunt u binnen vier weken een reactie verwachten.

Klachten

Indien u van mening bent dat dit reglement niet wordt nageleefd of dat de AVG niet correct door ons wordt uitgevoerd, kunt u een klacht bij ons indienen. Op de klacht is de klachtenprocedure van Heuvelrug Wonen van toepassing. Onze beslissing op uw klacht wordt schriftelijk aan u medegedeeld.

Als u er niet uitkomt met ons, dan kan u naar de regionale klachtencommissie stappen; 'Klachtcommissie woningcorporaties regio Utrecht' (<https://www.kwru.nl>).

Ten gevolge op de hierboven bedoelde klachtenprocedure kunt u:

- a. een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank starten;
- b. een verzoek indienen bij het Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag) met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in het geschil met Heuvelrug Wonen.

Een verzoek(schrift) kan worden ingediend binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de eerder geuite klacht. Indien wij niet op een klacht hebben gereageerd binnen de in de klachtenprocedure gestelde termijn, kunt u binnen zes weken na afloop van die termijn, het verzoek(schrift) indienen.

Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring? Stuur uw vraag of bericht naar Heuvelrug Wonen, Postbus 129, 3940AC, Doorn. U kunt uw vraag ook digitaal stellen via het contactformulier op de website dan wel een mailbericht te sturen naar info@heuvelrugwonen.nl. In alle gevallen onder vermelding van 'privacyverklaring'.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in deze privacyverklaring aan te brengen. Wij adviseren u dan ook om deze verklaring regelmatig te raadplegen, bijvoorbeeld wanneer u nieuwe persoonsgegevens opgeeft.

0-0-0