

Privacyverklaring Veluwonen

In deze privacyverklaring leggen wij u uit welke persoonsgegevens Veluwonen verzamelt en gebruikt en waarom we dit doen. Wilt u deze verklaring goed doorlezen? Dan weet u precies wat uw rechten zijn!

Veluwonen biedt mensen met een bescheiden inkomen een huis dat zij tot een thuis kunnen maken. Wij beseffen dat we te maken hebben met 4.000 individuele, bijzondere huishoudens. En dat u als huurder ook écht het gevoel heeft: dit is mijn huis!

Veluwonen is en voelt zich verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die u, in vertrouwen en met een veilig gevoel, aan ons geeft.

Wat zegt de wet?

We hebben wat betreft privacy en bescherming van persoonsgegevens te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wat zijn persoonsgegevens?

De wet zegt dat persoonsgegevens bestaan uit alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon (de betrokkene). Uw naam, geboortedatum, contactgegevens en pasfoto zijn dus allemaal persoonsgegevens.

De wet kent ook bijzondere persoonsgegevens. Dat zijn gegevens die extra gevoelig zijn en daarom extra beschermd worden. Denk aan uw Burgerservicenummer (BSN), medische gegevens of de gegevens van uw kinderen.

Welke persoonsgegevens verzamelt Veluwonen?

Veluwonen verzamelt gegevens van natuurlijke personen. Denk aan huurders, medewerkers, woningzoekenden, leveranciers en kopers. We gebruiken deze persoonsgegevens voor het afsluiten van een huurcontract, het innen van de huur of voor het maken van een reparatieafpraak.

We verzamelen uw:

- volledige naam;
- geslacht;
- adres;
- telefoonnummer(s);
- e-mailadres;
- geboortedatum;
- betalingsgegevens zoals bankrekening;
- identiteitsbewijs (kopie). U mag u op deze kopie uw BSN en pasfoto zwart maken. Doet u dit niet? Dan zullen wij uw BSN en pasfoto onleesbaar/onherkenbaar maken voordat wij deze kopie in ons dossier vastleggen.
- gegevens die nodig zijn om u een bepaalde huurwoning te kunnen toewijzen. Denk aan uw Woonkeus Stedendriehoek-gegevens en gegevens over uw huishouden (hoeveel personen en wie) en inkomensgegevens die van belang zijn voor de regelgeving inzake 'passend toewijzen';
- gegevens voor het onderhoud en de reparatie van de gehuurde onroerende en roerende zaken;
- gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en Veluwonen. Bijvoorbeeld gegevens over uw betalingsgedrag en uw gedrag als huurder.

Van onze (nieuwe) medewerkers verzamelen we ook gegevens:

- CV en motivatiebrief;
- contactgegevens en het BSN-nummer;
- opleidingsgegevens en diploma's;
- adresgegevens van contactpersoon bij calamiteiten;
- gegevens over functioneren en beoordelen;
- gegevens over ziekte en verzuim.

Wij verwerken uw persoonsgegevens omdat we een overeenkomst met u (willen) aangaan. Soms zullen we u voor een specifiek doel om uw expliciete toestemming vragen. En als u toestemming verleent, dan kunt u later uw toestemming altijd weer intrekken. Dit doet u door contact met ons op te nemen op (0313) 65 90 23 of via welkom@veluwonen.nl.

In ons privacybeleid hebben we vastgelegd hoe Veluwonen met persoonsgegevens omgaat, waarvoor deze worden gebruikt en hoe we ze beschermen.

Wie is de functionaris van gegevensbescherming of privacy officer?

Veluwonen heeft geen functionaris gegevensbescherming maar wel een privacy officer. Deze officer is bereikbaar via de e-mail: privacy@veluwonen.nl.

Waarom hebben wij persoonsgegevens nodig?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om ons werk goed te kunnen doen en om afspraken (overeenkomsten) te kunnen nakomen. We gebruiken deze gegevens voor het:

- verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden (waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, woonwagens en standplaatsen, 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 om uithuiszettingen te voorkomen;
- (laten) uitvoeren van onderhoud en reparaties;
- zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving;
- aanpakken van woonfraude en overlast;
- melden aan zorgverlenende instanties;
- verkopen van woningen, bedrijfsruimte en parkeerplekken;
- afhandelen van geschillen en klachten;
- communiceren met onze huurders over al deze bovenstaande punten;
- onderzoeken van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- intern beheer van de organisatie;
- uitvoeren van betalingen aan crediteuren;
- berekenen van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole;
- voeren van salarisadministratie;
- voeren van medewerkers administratie;
- nakomen van wettelijke verplichtingen;
- verwerken van sollicitaties;
- verwerken van een klacht over een bedrijf of een reactie op een klacht te verwerken;
- benaderen van klager over de klacht omdat we daar onderzoek naar willen doen of er (geanonimiseerd) over willen publiceren.

Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens?

Veluwonen koppelt persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld het contractnummer) om zo communicatie mogelijk te maken. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor onze werkzaamheden. Wij publiceren nooit zonder toestemming persoonsgegevens van huurders, medewerkers en andere relaties.

Geheimhouding

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens gaat hier zorgvuldig mee om en is gebonden aan geheimhoudingsplicht.

Toegang tot gegevens

Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens bewaren we niet langer 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.

Beveiliging

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

Gegevens delen met andere organisaties

Veluwonen gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werken of waarmee we samenwerken (bijvoorbeeld aannemers voor de afhandeling van een reparatieverzoek).

Als een andere partij werk voor ons doet, dan moet deze partij een verwerkersovereenkomst getekend hebben. Hierin staat waarvoor ze de gegevens van ons krijgen en mogen verwerken. Er staat ook in hoe ze er mee om moeten gaan.

Soms is het nodig om persoonsgegevens te delen met andere instanties (bijvoorbeeld een zorgpartij of buurtbemiddeling). Dan moet er een convenant zijn tussen Veluwonen en de instantie. Hierin staat waarom 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. Wij zijn dan verplicht deze informatie met hen te delen.

Welke rechten heeft u?

De AVG kent aan elke betrokkene (iedere natuurlijke persoon van wie we persoonsgegevens verwerken) de volgende rechten toe:

- het recht op inzage;
- het recht op rectificatie en aanvulling;
- het recht op beperking van de gegevens;
- het recht om vergeten te worden (het recht op vergetelheid);
- het recht op dataportabiliteit;
- het recht op een menselijke blik bij besluiten (het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering);
- het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

Onderstaand worden al deze rechten kort toegelicht.

Het recht op inzage

U kunt om inzage vragen door contact op te nemen met Veluwonen. U krijgt dan:

- een volledig overzicht van uw gegevens die we verwerkt hebben;
- de herkomst van die gegevens;
- de ontvangers van de gegevens;
- de doelen van de verwerking van de gegevens.

De volgende gegevens verstrekken we niet:

- persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld gegevens van bureaus;
- persoonsgegevens die worden gebruikt vanwege de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 23 AVG.

Het recht op rectificatie en aanvulling

Als de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, dan hebt u het recht om deze aan te laten passen.

Het recht op beperking van de verwerking

Dit betreft het recht om minder gegevens te laten verwerken. Als wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, dan hebt u het recht ons te vragen de gegevens te verwijderen. Er zijn hierop een aantal uitzonderingen zoals onze wettelijke plicht om bepaalde gegevens te bewaren.

Het recht om vergeten te worden (het recht op vergetelheid)

Dit recht houdt in dat wij in een aantal gevallen persoonsgegevens moeten wissen als u erom vraagt. Het recht op vergetelheid geldt alleen in specifiek benoemde situaties.

Het recht op dataportabiliteit

Op uw verzoek moeten wij alle digitale persoonsgegevens, die wij van u hebben, overdragen naar u of naar een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als wij de gegevens verwerken op grond van toestemming of overeenkomst.

Het recht op een menselijke blik bij besluiten (het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering)

Sommige organisaties nemen een besluit op basis van automatisch verwerkte gegevens. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij profilering. Deze bepaling geeft betrokkenen het recht op een menselijke blik bij besluiten die over hen gaan.

Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking

Als wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, dan kunt u bezwaar maken. Daarna zullen wij een belangenafweging maken.

Indienen van een verzoek op basis van een bepaald recht

Voordat we een verzoek tot inzage behandelen moet u zich wel eerst identificeren. Kom daarom langs op ons kantoor met uw ID kaart of paspoort (het origineel). Bent u jonger dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet uw wettelijke vertegenwoordiger het verzoek indienen.

Wij beantwoorden uw verzoek binnen vier weken.

Ons kantoor is open en telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 16.30 uur. Op Nederlandse feestdagen zijn wij gesloten.

Kantoor Veluwonen

Stuijvenburchstraat 20
6961 DR Eerbeek
Postadres:
Postbus 72
6960 AB Eerbeek

Telefoon & e-mail

(0313) 65 90 23
welkom@veluwonen.nl

Persoonsgegevens en digitale media

Bij het regelen van woonzaken via de website (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 bewaren wij deze gegevens zolang als dat nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling van de vraag. De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via www.veluwonen.nl verwerken we volgens ons Privacybeleid.

Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Mocht u er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heeft u op grond van de privacywetgeving het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Toepasselijkheid van deze privacyverklaring

- Deze privacyverklaring geldt voor mensen die een woning bij ons huren of in dienst zijn van Veluwonen. Hij geldt ook voor mensen die op een andere manier klant of medewerker zijn van Veluwonen.
- De website van Veluwonen verwijst soms met een 'link' naar andere organisaties. Deze organisaties vallen niet onder deze privacyverklaring. Zij regelen zelf hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Veluwonen kan wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Wij adviseren u daarom om deze regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 25 mei 2018.