



# ***Privacyreglement***

***Veluwonen***

## 1 Inhoudsopgave

1.	Privacyreglement.....	3
2.	Doelen en grondslag.....	3
3.	Gegevensuitwisseling met derden .....	4
4.	Geheimhouding en beveiliging persoonsgegevens.....	4
5.	Soorten persoonsgegevens, verwerkingen en doeleinden .....	4
5.1	Algemene persoonsgegevens.....	4
5.2	Het identiteitsbewijs .....	4
5.3	Het Burgerservicenummer (BSN) .....	5
5.4	Inkomensgegevens.....	5
5.5	Informatie omtrent inkomensafhankelijke huurverhoging.....	5
5.6	Verwerking van overige (bijzondere) gegevens .....	5
5.7	Videobeelden .....	6
5.8	Waarschuwingslijst en verhuurdersverklaring .....	6
5.9	Bewaartermijnen.....	6
6	Rechten van betrokkenen .....	7
6.1	Recht op inzage .....	7
6.2	Recht op rectificatie .....	7
6.3	Recht op vergetelheid / Recht om vergeten te worden (verwijdering) .....	8
6.4	Recht van bezwaar .....	8
6.5	Recht op dataportabiliteit .....	8
6.6	Recht op beperking van de verwerking.....	9
6.7	Recht op menselijke blik bij besluiten .....	9
7	Klachtenregeling.....	10
8	Cookiebeleid.....	10
9	Reikwijdte.....	10
10	Inwerkingtreding privacyreglement .....	10

## Voorwoord

Veluwonen is een financieel zelfstandige woningcorporatie met een duidelijke maatschappelijke doelstelling, namelijk het beschikbaar hebben en houden van een kwalitatief goed, duurzaam en betaalbaar woningaanbod. In het bijzonder en met voorrang voor hen, die om uiteenlopende redenen zijn aangewezen op de sociale huursector. Veluwonen houdt daarbij nadrukkelijk rekening met ontwikkelingen in de markt en met de wensen en mogelijkheden van haar klanten.

Om de kwaliteit van het wonen te optimaliseren draagt Veluwonen in overleg en in samenwerking met haar partners actief bij aan het behouden en versterken van de vitaliteit en leefbaarheid in de gemeenten waarin zij werkzaam is (Brummen, Apeldoorn en Rheden). De huizen staan verspreid over 16 dorpen. Deze dorpen zijn kleinschalig, overzichtelijk en saamhorig. Tegelijkertijd is ieder dorp anders. In grootte, ligging, de mensen die er wonen, sociale netwerken en in de voorzieningen. Veluwonen vindt het belangrijk om het unieke karakter van de dorpen te behouden.

In het kader van de dienstverlening op het gebied van huisvesting legt Veluwonen persoonsgegevens vast. Dit vindt zorgvuldig en transparant plaats. Wij informeren onze relaties via ons bewonersblad, onze website en in ons e-mail verkeer over ons beleid ten aanzien van gegevensverwerking.

Met de persoonsgegevens van woningzoekenden, huurders, bewoners en onze medewerkers wordt met de grootst mogelijke discretie omgegaan. Persoonlijke gegevens worden dan ook beveiligd en/of beschermd bewaard. Ook vragen wij niet onnodig persoonlijke gegevens.

Het doel van dit privacyreglement is om de betrokkenen te informeren over de wijze waarop Veluwonen met de persoonsgegevens omgaat en over de rechten en plichten van betrokkenen. Aan huurders, woningzoekenden en overige belangstellenden wordt dit reglement op verzoek (digitaal) verstrekt.

## 1. Privacyreglement

Veluwonen heeft een integriteitscode opgesteld. Hierin staat wat Veluwonen onder integriteit verstaat en waar bij Veluwonen de grenzen liggen. Dit reglement is een nadere uitwerking van een onderdeel van onze integriteitscode.

De integriteitscode beschrijft globaal op welke wijze Veluwonen omgaat met privacygevoelige informatie van haar relaties (onder relaties worden verstaan: huurders, VvE-leden, woningzoekenden, kopers, ex-huurders, belanghouders, enz.). In het kader van de dienstverlening en bedrijfsvoering legt Veluwonen persoonsgegevens vast.

Veluwonen houdt zich (als verantwoordelijke) voor de verwerking van dergelijke gegevens in alle gevallen aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). In bijlage 3 is een toelichting opgenomen van de gebruikte termen en definities in dit reglement.

## 2. Doelen en grondslag

De verwerking van persoonsgegevens door Veluwonen vindt plaats in het kader van het verhuren, beheren en onderhouden van woon- en bedrijfsruimten, voorkoming en bestrijding van woonfraude, het zorgdragen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving alsmede het verkopen van woon- en bedrijfsruimte door Veluwonen.

De verwerking geschiedt met het oog op onderstaande activiteiten:

- de uitvoering van een correcte woonruimteverdeling
- de uitvoering van een huurovereenkomst
- het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven en het doen van betalingen
- het innen van vorderingen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen
- het ondersteunen bij een aanvraag huurtoeslag
- het onderhoud en de reparatie van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken
- het tegengaan van overlast
- het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole
- activiteiten van intern beheer
- de uitvoering of toepassing van een andere wet
- het doen van onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening om deze te kunnen verbeteren
- het voorkomen en bestrijden van woonfraude.

Sommige gegevens zijn noodzakelijk om overeenkomsten, zoals een huurovereenkomst, goed te kunnen uitvoeren. Wanneer een woning wordt verhuurd, dan mag Veluwonen daarvoor bepaalde persoonsgegevens opvragen bij de huurder, zoals NAW-gegevens, de gezinssamenstelling en het bankrekeningnummer. Zonder deze gegevens kunnen immers de afspraken uit de huurovereenkomst niet worden uitgevoerd. Deze grondslag geldt alleen voor die gegevens die daadwerkelijk noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de (huur)overeenkomst. Met andere woorden, de verkregen gegevens mogen alleen worden gebruikt voor zover dat nodig is voor de woningverhuur.

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

In bepaalde situaties is het noodzakelijk om persoonsgegevens te verwerken, omdat Veluwonen een gerechtvaardigd (bedrijfs- of economisch) belang heeft dat zwaarder weegt dan het privacybelang van de betrokkene. Deze grondslag wordt in de praktijk bijvoorbeeld gebruikt om persoonsgegevens uit te wisselen met anderen om woonfraude, hennepeteelt en overlast te bestrijden. Het belang van Veluwonen om niet het slachtoffer te worden van misbruik en woonfraude kan in dat geval zwaarder wegen dan het recht op privacy van de betrokkene. Misbruik en woonfraude hebben bovendien een negatieve invloed op de samenleving als geheel.

Gegevens worden in principe alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. In individuele gevallen kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld indien er sprake is van strafbare feiten, gebruik van gegevens voor historische of statische doeleinden.

### **3. Gegevensuitwisseling met derden**

In het kader van de activiteiten beschreven in hoofdstuk 2 (Doelen en grondslag) wordt, indien nodig, samengewerkt met derden als dit past binnen de doelstelling van Veluwonen. In het kader van onze dienstverlening en de samenwerking met derden vindt gegevensuitwisseling met derden plaats. Het gaat dan vooral om gegevensuitwisselingen met de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), gemeenten, wijkteams, politie en andere ketenpartners (onder meer in het kader van preventie huisuitzetting en de preventie van woonfraude en/of overlast).

Deze uitwisseling zal soms gebaseerd zijn op een wettelijke plicht en in sommige gevallen op aparte afspraken zoals convenanten. Daar waar nodig worden verwerkersovereenkomsten afgesloten met externe dienstverleners, zoals leveranciers en deurwaarders.

### **4. Geheimhouding en beveiliging persoonsgegevens**

Veluwonen draagt zorg voor een passende beveiliging van persoonsgegevens ter voorkoming van bijvoorbeeld verlies, onrechtmatige verwerking, onnodige verzameling, bewaring en verdere verwerking van deze gegevens (door derden). Hierbij kan gedacht worden aan informatiebeveiliging en beperkingen van toegang tot gegevens. Alle personen die werkzaam zijn bij Veluwonen of uit naam van Veluwonen werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding tenzij hun werkzaamheid of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht. Zij hebben toegang tot persoonsgegevens voor zover hun functie dat vereist.

### **5. Soorten persoonsgegevens, verwerkingen en doeleinden**

#### **5.1 Algemene persoonsgegevens**

Algemene persoonsgegevens zijn voornamen, naam, adres, woonplaats, geboortedatum, correspondentieadres, telefoonnummer, e-mailadres, jaarinkomen, huishoudsamenstelling, bankrekeningnummer en overige gegevens met betrekking tot betalingen. Deze persoonsgegevens worden uitsluitend voor de volgende doeleinden gebruikt:

- het is van groot belang bij het innen van eventuele vorderingen en bij het berekenen en vastleggen van inkomsten/uitgaven en het doen van betalingen
- voor activiteiten van intern beheer en voor statistieken van Veluwonen zijn deze gegevens nuttig en is deze verwerking niet onverenigbaar op grond van art. 6 van de AVG.

Alle bovenstaande doeleinden voor het verwerken van persoonsgegevens komen overeen en zijn verenigbaar met de toegelaten doeleinden art. 6 van de AVG. Hierdoor wordt een nauwkeurige en juiste weergave gemaakt van de huurder door Veluwonen en voldoet zij aan de eis omtrent het kwaliteitsbeginsel.

#### **5.2 Het identiteitsbewijs**

Veluwonen vraagt, met het oog op identificatie, woningzoekenden om hun identiteitskaart te tonen ter verificatie. Het is voor Veluwonen noodzakelijk dat huurders of woningzoekenden de gegevens verstrekken die nodig zijn om na te gaan of de huurder de persoon is die hij beweert te zijn, zoals een geldig legitimatiebewijs als bedoeld in de Wet Identificatieplicht (WID.) Van een eventuele kopie van het identiteitsbewijs wordt het Burgerservicenummer onleesbaar en de pasfoto onherkenbaar gemaakt.

Veluwonen heeft als werkgever een verificatie- en bewaarplicht voor nieuwe werknemers. Dit betekent dat de identiteit wordt gecontroleerd aan de hand van een geldig identiteitsbewijs en een kopie hiervan wordt opgeslagen in het personeelsdossier ten behoeve van de salarisadministratie.

### **5.3 Het Burgerservicenummer (BSN)**

Veluwonen verwerkt geen BSN, met uitzondering van de BSN's van werknemers. Ten behoeve van een juiste uitvoering van de salarisadministratie (en de wettelijk verplichte meldingen aan de Belastingdienst) is Veluwonen verplicht het BSN te gebruiken.

### **5.4 Inkomensgegevens**

Veluwonen is wettelijk verplicht om het inkomen van woningzoekende te toetsen op het moment dat deze een woning accepteert. De woningzoekende moet daarom in het bezit zijn van een actuele inkomensverklaring. Dit is een officiële verklaring van de Belastingdienst waarin de inkomensgegevens van een bepaald jaar staan. Passend toewijzen is een wettelijke verplichting voor Veluwonen. Met deze inkomensverklaring bepaalt Veluwonen voor welke huurwoning, met een bepaalde maandhuurprijs, woningzoekenden in aanmerking komen. Indien op deze inkomensverklaring een BSN is vermeld, dan wordt deze onleesbaar gemaakt, alvorens tot archivering wordt overgegaan.

### **5.5 Informatie omtrent inkomensafhankelijke huurverhoging**

De inkomensafhankelijke huurverhoging is de huurverhoging waarvan de hoogte afhankelijk is van het inkomen van de huurder. De inkomensindicatie die door de Belastingdienst wordt afgegeven kan door Veluwonen worden toegepast. De inkomensafhankelijke huurverhoging is bedoeld voor het bevorderen van de doorstroming in de huurwoningmarkt door huishoudens met een midden- of hoger inkomen door middel van een hogere huurverhoging aan te moedigen door te stromen naar een (koop)woning in de vrije (huur)woningmarkt.

Voor het bepalen van de huurverhoging kan Veluwonen informatie opvragen bij de Belastingdienst middels het portaal voor inkomensafhankelijke huurverhoging. Direct na aanzegging van de huurverhoging wordt de (eventueel) van de Belastingdienst verkregen informatie vernietigd.

### **5.6 Verwerking van overige (bijzondere) gegevens**

Noodzakelijke gegevens over medebewoners, zoals kinderen, worden zo beperkt als mogelijk is vermeld op het inkomensregistratieformulier.

Met het oog op het huisvesten van bijzondere doelgroepen kan het noteren van bepaalde algemene gezondheidsgegevens noodzakelijk zijn. Indien noodzakelijk wordt hulp georganiseerd en/of kan overlast en hinder worden bestreden door middel van het aansturen van een convenabele hulpverlening of een zorgtraject. Deze doeleinden komen overeen en zijn uitwisselbaar met de toegestane doeleinden uit art. 6 van de AVG.

De uitwisseling van persoonsgegevens betreft een gemeenschappelijke doel. Veluwonen heeft hierbij een gerechtvaardigd belang bevorderd, aangezien het doel van deze gegevensverwerking is om een bepaalde personen te kunnen huisvesten en te kunnen ondersteunen. Onder bepaalde voorwaarden is ook verwerking van dergelijke gegevens toegestaan, mits neutraal omschreven, zoals bijvoorbeeld voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Met het oog op het voorkomen en bestrijden van overlast en hinder voor omwonenden en het verbeteren van zelfredzaamheid en participatie van huurders, kan het verwerken van medische en strafrechtelijke gegevens noodzakelijk zijn. Het gaat hier niet om gegevens uit een bepaald verleden of over een specifieke aandoening, maar

om gegevens omtrent vermoedens voor mogelijk strafbaar gedrag of psychisch gedrag dat voor overlast of hinder kan zorgen voor omwonenden. Deze gegevensuitwisseling vindt enkel en alleen plaats met maatschappelijke organisaties en is enkel en alleen bedoeld om het woongenot van huurder en omwonenden te waarborgen en om, waar nodig, hulp te kunnen bieden. Er wordt met deze gegevensuitwisseling geen inbreuk gemaakt op de rechten van huurder, omdat huurder de doelgroep vormt waartoe deze maatregel strekt om zelfredzaamheid en participatie van huurders te versterken.

## 5.7 Videobeelden

In een aantal complexen van het bezit van Veluwonen zijn beveiligingscamera's geïnstalleerd. Deze hebben tot doel:

- de bescherming van de veiligheid en gezondheid van één of meer natuurlijke personen
- de beveiliging van de toegang tot gebouwen en terreinen
- de bewaking van zaken die zich in gebouwen of op terreinen bevinden.

De beelden worden alleen gebruikt voor het vastleggen van de aard van het incident, dan wel om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren. Op aanvraag en met gegronde redenen kunnen de persoonsgegevens vanuit de vastgelegde beelden in eerste instantie slechts worden verstrekt aan:

- een door de directie van Veluwonen aangewezen persoon (Privacy Officer)
- een daartoe bevoegde ambtenaar in dienst van de politie.

De persoonsgegevens worden uiterlijk vier weken nadat de opnamen zijn gemaakt verwijderd, dan wel na afhandeling van de geconstateerde incidenten.

## 5.8 Waarschuwingslijst en verhuurdersverklaring

Veluwonen hanteert een waarschuwingslijst om problematische huurders in kaart te brengen. Deze lijst is uitsluitend voor intern gebruik bestemd. Hierop worden strafrechtelijke gegevens verwerkt als Veluwonen slachtoffer is of dreigt te worden van een derde of als een huurder vertrekt met een huurachterstand.

Als Veluwonen bijvoorbeeld te maken heeft met een notoire fraudeur, dan mag Veluwonen de gegevens van deze persoon verwerken voor zover dat noodzakelijk is ter zelfbescherming. Het kan daarbij gaan om huurders die woonfraude, huurachterstand en/of hinderlijk gedrag hebben gepleegd. Hierbij worden vrijwel altijd strafrechtelijke gegevens van huurders verwerkt. Vanwege de privacy-gevoeligheid is deze lijst niet voor iedereen inzichtelijk.

Huurders die zijn vertrokken met een huurschuld komen pas weer in aanmerking voor een huurwoning bij Veluwonen indien de huurachterstand is voldaan.

Op verzoek verstrekt Veluwonen een verhuurdersverklaring aan de vertrekkende huurder. Veluwonen vraagt voor verificatiedoeleinden zelf ook verhuurdersverklaringen op. Deze verhuurdersverklaringen worden niet opgeslagen, maar wel wordt geregistreerd dat er een verhuurdersverklaring is afgegeven en door welke verhuurder deze verklaring is afgegeven.

## 5.9 Bewaartermijnen

Hoewel in de AVG geen bewaartermijnen worden genoemd, gelden er wel wettelijke bewaartermijnen. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 2. In geval van gemengde gegevensverzamelingen, zoals bijvoorbeeld huurgegevens, wordt de langste bewaartermijn gehanteerd. De persoonsgegevens worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat de huur is geëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld, tenzij deze gegevens bewaard dienen te worden in verband met de wettelijke bewaarplicht.

## 6 Rechten van betrokkenen

### 6.1 Recht op inzage

Betrokkenen kunnen met het recht van 'inzage' erachter komen of, en zo ja welke, persoonsgegevens worden verwerkt door Veluwonen. Bovendien kan de betrokkene vragen om een kopie van de gegevens die worden verwerkt (dit is overigens niet verplicht vanuit de AVG).

Naast de persoonsgegevens moet de volgende informatie worden verstrekt:

- het doel van de verwerking;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- eventueel aan wie de organisatie persoonsgegevens doorgeeft;
- bewaartermijnen en een argumentatie waarom voor die bewaartermijn is gekozen;
- informatie over het recht op correctie, verwijdering, beperking en bezwaar;
- informatie over het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- de bron van de persoonsgegevens, indien deze niet bij de betrokkene zelf zijn opgevraagd;
- eventueel het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming; indien van toepassing, het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming (inclusief profilering) en nuttige informatie over de onderliggende logica, het belang en de verwachte gevolgen.

Op een verzoek voor inzage moet uiterlijk binnen 4 weken worden gereageerd. Verzoeken kunnen via mail, telefoon of via balie worden gedaan.

Als de betrokkene om inzage verzoekt, moet de betrokkene in begrijpelijke, duidelijke taal geïnformeerd worden of er gegevens van hem of haar worden gebruikt, wat het doel is van dit gebruik en of de gegevens eventueel zijn verstrekt aan derden. Als de herkomst van de gegevens bekend is, dient dit ook vermeld te worden.

### 6.2 Recht op rectificatie

Nadat een betrokkene zijn persoonsgegevens heeft ingezien, bestaat de mogelijkheid dat deze gegevens niet (geheel) juist zijn. De betrokkene kan dan verzoeken tot rectificatie en/of aanvulling (artikel 16 AVG).

#### *Redenen rectificatie en/of aanvulling*

Iemand kan verzoeken tot correctie als:

- persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn;
- persoonsgegevens onvolledig zijn;
- persoonsgegevens niet ter zake doen voor hetgeen waarvoor ze zijn verzameld;
- persoonsgegevens in strijd met de wet worden gebruikt.

#### *Reikwijdte van de rectificatie en/of aanvulling*

Het correctierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van (professionele) indrukken, meningen of conclusies waar iemand het niet mee eens is. Wel mag de betrokkene verwachten dat, indien het voorgaande aan de orde is, zijn schriftelijke mening toegevoegd wordt aan het dossier. Een dergelijke toevoeging is met name raadzaam wanneer het om niet objectief vast te stellen feiten gaat.



#### *Voorwaarden rectificatie en/of aanvulling*

Aan de honorering van correctie zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- er moet vastgesteld kunnen worden dat de persoon die het verzoek in heeft gediend de betrokkene is waarop de persoonsgegevens betrekking hebben. Vaststellen van de identiteit kan door het raadplegen van een rijbewijs, paspoort of ander geldig legitimatiebewijs.
- de betrokkene mag alleen een verzoek tot correctie indienen wanneer hij of zij de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en niet onder curatele staat. Verzoek dient anders te geschieden door de wettelijk vertegenwoordiger van de betrokkene.

### **6.3 Recht op vergetelheid / Recht om vergeten te worden (verwijdering)**

Betrokkenen kunnen Verluwonen verzoeken om persoonsgegevens die worden verwerkt te verwijderen en de verspreiding van deze gegevens stop te zetten (artikel 17 AVG): het zogenaamde 'recht op vergetelheid' of 'recht om vergeten te worden'.

#### *Redenen tot verwijderen*

- gegevens zijn niet langer noodzakelijk in verband met de doeleinden waarvoor de gegevens verzameld zijn dan wel verwerkt werden;
- betrokkene trekt de door hem gegeven toestemming tot verwerking in;
- een regelgevende instantie die rechtsgeldig uitspraak heeft gedaan, heeft besloten dat de gegevens verwijderd moeten worden;
- de gegevens zijn onrechtmatig verwerkt.
- de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking. Er geldt op grond van artikel 21 van de AVG een absoluut recht van bezwaar tegen direct marketing. En een relatief recht van bezwaar als de rechten van de betrokkene zwaarder wegen dan het belang van de organisatie om de persoonsgegevens te verwerken.
- de betrokkene is jonger dan 16 jaar en de persoonsgegevens zijn verzameld via een app of website ('dienst van de informatiemaatschappij').

### **6.4 Recht van bezwaar**

De AVG geeft mensen het recht om bezwaar te maken tegen het verwerken van hun persoonsgegevens. In de AVG staat dit recht beschreven als 'recht van bezwaar'. Worden persoonsgegevens op grond van een taak van algemeen belang of op grond van een gerechtvaardigd belang verwerkt? Dan hebben de betrokkenen – de mensen van wie de gegevens worden verwerkt – altijd het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking van hun gegevens.

Maakt iemand bezwaar tegen het verwerken van zijn persoonsgegevens? Dan moet worden gestopt met de verwerking van deze gegevens, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking worden aangevoerd die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Of die te maken hebben met een rechtsoverweging. Zolang nog niet duidelijk is welke gronden zwaarder wegen, mogen de betreffende gegevens niet worden verwerkt. Er wordt dan een beperking van de verwerking ingesteld.

### **6.5 Recht op dataportabiliteit**

Onder de AVG bestaat het recht op dataportabiliteit, oftewel de overdraagbaarheid van persoonsgegevens. In artikel 20 heet dit het 'recht om gegevens over te dragen'. Het houdt in dat mensen het recht hebben om de persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van hen heeft.

Zo kunnen zij hun gegevens bijvoorbeeld makkelijk doorgeven aan een andere leverancier van dezelfde soort dienst. Ook kunnen mensen vragen om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie.

#### *Reikwijdte en voorwaarden*

Ten eerste gaat het alleen om digitale gegevens. Papieren dossiers vallen er dus niet onder. Ten tweede gaat het om persoonsgegevens die een organisatie óf met toestemming van de betrokkene verwerkt óf om een overeenkomst met de betrokkene uit te voeren.

Alle persoonsgegevens die relaties aan Veluwonen hebben verstrekt moet beschikbaar worden gesteld. Het gaat hierbij niet alleen om gegevens die klanten actief en bewust hebben verstrekt, zoals de accountgegevens (e-mailadres, gebruikersnaam, leeftijd etc.) die zij op een online formulier hebben ingevuld. Het gaat ook om de gegevens die klanten hebben ‘verstrekt’ door gebruik te maken van ‘dienst’ (zoals bijvoorbeeld de zoekgeschiedenis of locatiegegevens van klanten).

#### *Afgeleide gegevens*

Bij een verzoek om dataportabiliteit hoeven er géén afgeleide gegevens te verstrekken, dat wil zeggen gegevens die door Veluwonen zelf zijn gegenereerd door bijvoorbeeld data-analyse (zoals een profiel dat van een huurder is opgesteld).

## **6.6 Recht op beperking van de verwerking**

De AVG geeft mensen in bepaalde situaties het recht op beperking van het gebruik van hun gegevens. In artikel 18 staat dit recht omschreven als het ‘recht op beperking van de verwerking’.

#### *Voorwaarden*

Het recht op beperking van de verwerking geldt in situaties die voldoen aan een van de volgende criteria:

- gegevens zijn mogelijk onjuist. Geeft iemand aan dat Veluwonen onjuiste persoonsgegevens gebruikt, dan mogen deze gegevens niet gebruikt worden zolang nog niet is gecontroleerd of de gegevens wel kloppen.
- de verwerking is onrechtmatig. Bepaalde gegevens mogen niet worden verwerkt, maar de betrokkene wil niet dat u de gegevens wist, bijvoorbeeld omdat hij de gegevens later nog wil opvragen.
- gegevens zijn niet meer nodig. De persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Maar de betrokkene heeft de persoonsgegevens nog wel nodig voor een rechtsvordering, bijvoorbeeld voor een juridische procedure waarbij hij betrokken is.
- betrokkene maakt bezwaar. Indien bezwaar wordt gemaakt tegen het verwerken van persoonsgegevens dan moet Veluwonen stoppen met deze gegevens te verwerken, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Zolang nog niet duidelijk welke gronden zwaarder wegen, mogen de gegevens niet worden verwerkt.

## **6.7 Recht op menselijke blik bij besluiten**

Als er een besluit op basis van automatisch verwerkte gegevens, dan geeft de AVG mensen het recht op een menselijke blik bij besluiten die over hen gaan.

Wordt er een besluit nemen op basis van automatisch verwerkte gegevens en zitten daar voor de betrokken persoon consequenties aan? Dan heeft deze persoon het recht zich te beroepen op dit artikel. Dat betekent dat Veluwonen een nieuw besluit moet nemen waarbij een mens de gegevens heeft beoordeeld.

## **7 Klachtenregeling**

Betrokkenen kunnen een klacht indienen als dit privacyreglement of de AVG niet correct wordt nageleefd door Veluwonen. Op de klacht is de klachtenprocedure van Veluwonen van toepassing. Veluwonen reageert schriftelijk op de klacht conform de klachtenprocedure.

Als de betrokkene niet tevreden is over de klachtafhandeling door Veluwonen kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie, de Klachtencommissie Woningcorporatie Stedendriehoek. Deze commissie behandelt klachten voor Veluwonen en andere corporaties in de regio. De volledige klachtenprocedure is geplaatst op onze website van Veluwonen (<https://www.veluwonen.nl/over-veluwonen/klachten>).

## **8 Cookiebeleid**

Als er op enige manier gebruik wordt gemaakt van cookies, zijn naast de bepalingen uit dit Privacyreglement ook de bepalingen uit het cookiebeleid van Veluwonen van toepassing. Het cookiebeleid vermeldt welke cookies worden gebruikt en wat het doel van die cookies is. Het cookiebeleid is als bijlage 1 toegevoegd.

## **9 Reikwijdte**

Dit reglement is van toepassing op alle, geheel of gedeeltelijk, geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens. Ook is het reglement van toepassing op de daaraan ten grondslag liggende documenten.

## **10 Inwerkingtreding privacyreglement**

Het reglement treedt in werking op 25 mei 2018. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd met dien verstande dat het reglement te allen tijde door Veluwonen kan worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats in overeenstemming met de door de wetgever gestelde regels. Alle kwesties omtrent het verwerken van persoonsgegevens waarin dit reglement niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de directeur bestuurder van Veluwonen.

Dit privacyreglement ligt ter inzage op het kantoor van Veluwonen en is het te raadplegen en te downloaden via de website [www.veluwonen.nl](http://www.veluwonen.nl). Op verzoek kan een papieren exemplaar van dit privacyreglement worden toegezonden.

## **Bijlage 1 – Cookiebeleid**

Dit cookiebeleid van Veluwonen beschrijft van welke cookies Veluwonen gebruik maakt via haar website en waarvoor deze cookies worden gebruikt.

### **Wat zijn cookies?**

Cookies zijn kleine stukjes (tekst)informatie die bij het bezoek van de website worden meegestuurd aan de browser van de website-bezoeker en vervolgens op de harde schijf of in het geheugen van diens computer, tablet of mobiele telefoon (hierna: apparaat) worden opgeslagen. De browser kan deze informatie bij een volgend bezoek aan de website terugsturen. De cookies die via deze website worden geplaatst, kunnen het apparaat of de bestanden die daarop opgeslagen staan niet beschadigen.

### **Welke cookies hanteert Veluwonen en voor welk doel?**

#### ***Functionele cookies***

Veluwonen maakt in de eerste plaats gebruik van functionele cookies. Deze cookies zijn noodzakelijk om de diensten en functionaliteiten te kunnen leveren waarom wordt gevraagd. Zo zorgen functionele cookies er voor dat na het inloggen op de website niet voor iedere volgende pagina op deze website opnieuw ingelogd hoeft te worden. Afmelding voor functionele cookies is niet mogelijk.

#### ***Analytics cookies***

Voor het verzamelen van web statistieken over het gebruik en bezoek van de website, maakt Veluwonen gebruik van Google Analytics. Google Analytics plaatst een permanente cookie op het apparaat van de website-bezoeker. Deze cookie registreert het gebruik van de website. Deze gegevens worden vervolgens door Google geanalyseerd en de resultaten hiervan worden aan Veluwonen verstrekt. Veluwonen verkrijgt op deze manier inzicht in de wijze waarop de website wordt gebruikt en kan aan de hand van die gegevens zo nodig aanpassingen in de website en/of haar dienstverlening doorvoeren. Google kan deze informatie aan derden verstrekken indien zij daartoe wettelijk gehouden is en/of indien derden de informatie namens Google verwerken. Google kan de informatie niet gebruiken voor andere Google-diensten.

#### ***Advertenties***

Veluwonen maakt op haar website geen gebruik van retargeting/remarketing technologieën. Het doel van deze technologieën is om interessante en op maat gemaakte aanbiedingen aan de website-bezoeker te kunnen doen.

#### ***Uitlezen informatie zonder cookies***

Naast het plaatsen van cookies leest Veluwonen ook informatie uit de browser en het apparaat van de website-bezoeker zonder dat er een cookie is geplaatst. Op deze wijze verzamelt Veluwonen technische eigenschappen van het apparaat en de door de website-bezoeker gebruikte software, zoals het type besturingssysteem, de browserinstellingen, geïnstalleerde plug-ins, tijdzone en beeldschermgrootte. Veluwonen gebruikt deze informatie om haar diensten nog beter af te stemmen.

#### ***Verwijderen cookies***

De toestemming die de website-bezoeker heeft gegeven aan Veluwonen voor het plaatsen en uitlezen van cookies, kan te allen tijde worden ingetrokken door de browser zo in te stellen dat deze geen cookies accepteert en/of door alle in de browser reeds geplaatste cookies te verwijderen.

#### ***Wijzigingen***

Dit cookiebeleid kan te allen tijden worden gewijzigd. Wijzigingen worden via de website bekend gemaakt.

## Bijlage 2 – Wettelijke bewaartermijnen

### Bijlage 2. Wettelijke bewaartermijnen

Wet	Soort gegevens waarop wettelijke bewaartermijn zit	Minimale termijn
Art. 2:10 lid 1 en 3 BW	Gegevens over de vermogenstoestand van de rechtspersoon; van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon	7 jaar
Art. 2:24 BW	De boeken, bescheiden en andere gegevensdragers van een ont-bonden rechtspersoon	7 jaar
Art. 2:61 BW	geschriften, waarbij het lidmaatschap van een coöperatie wordt aangevraagd	10 jaar
Art. 2:394 lid 6 BW	De jaarrekening van een rechtspersoon	7 jaar
Art. 3:15i BW	Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of zelfstandig een beroep	7 jaar
Art. 454 lid 3, boek 7 BW	Patiëntendossier	15 jaar
Art. 23 lid 5 Wet op de Loonbelasting 1964	Gegevens loonbelasting	5 jaar
Art. 52 Algemene wet inzake rijksbelastingen	Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of een zelfstandig beroep, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers die van belang zijn voor de heffing	7 jaar (Fiscale bewaartermijn)
Art. 34a Wet op de Omzetbelasting 1968	Gegevens betreffende onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan	9 jaar
Art. 6a Wet op de Loonbelasting 1964	Kopie identiteitskaart en identiteitskaartnummer	5 jaar
Art. 7.9 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011	Gegevens van werknemers: a. in naam met voorletters; b. zijn geboortedatum; c. zijn burgerservicenummer; d. zijn adres met postcode; e. zijn woonplaats en, ingeval hij niet in Nederland woont, zijn woonland en regio	5 jaar
Art. 12.1 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011	Loonbelastingverklaring werknemer	5 jaar
Art. 3.2:1 Arbeidstijdenbesluit	Arbeids- en rusttijden werknemer	52 weken
Art. 167 lid 3 Wet op het primair onderwijs	1. Het programma van de voorschoolse educatie dat een leerling heeft gevolgd 2. De duur van het programma dat is gevolgd	2 jaar
Art. 4:69 Algemene wet bestuursrecht	De administratie en de daartoe behorende bescheiden subsidieont-vanger	7 jaar
Art. 5.3.4 Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015	De persoonsgegevens die op grond van deze wet worden verwerkt	15 jaar
Art. 86 lid 1 Zorgverzekeringswet	Het burgerservicenummer van de verzekerde	7 jaar

Bron: Aedes, Handreiking gegevensbescherming, mei 2016

### **Bijlage 3 – Termen en definities**

De AVG hanteert een aantal standaarddefinities. Deze definities komen in verschillende wetsartikelen voor en worden ook gebruikt in dit privacyreglement. Omdat de termen soms verwarrend of onduidelijk kunnen zijn, wordt onderstaand een uitleg over de belangrijkste termen van de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens, die toeziet op de naleving van de AVG, beschikt ook over adviserende taken en geeft voorlichting over bepaalde onderwerpen.

#### **Betrokkene**

De betrokkene is degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. Als voorbeeld: bij een huurdersbestand zijn alle huurders wiens gegevens zijn opgeslagen aan te merken als betrokkenen. Ook woningzoekenden, kopers van woningen en andere personen van wie Veluwonen persoonsgegevens verwerkt zijn betrokkenen in de zin van de AVG.

#### **Verantwoordelijke**

De verwerkingsverantwoordelijke is degene die het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens bepaalt. Een verwerkingsverantwoordelijke kan zowel een (natuurlijke) persoon als een rechtspersoon zijn.

#### **Verwerker**

De verwerker is degene die persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de verantwoordelijke, zonder onder dezelfde organisatie te vallen als de verantwoordelijke en zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen. Een voorbeeld is een externe accountant die beschikt over de personeelsadministratie van de verantwoordelijke om de lonen uit te keren aan de werknemers van de verantwoordelijke. De accountant, of het bedrijf waar deze accountant in dienst is, is dan een verwerker.

#### **Derde(n)**

Ieder andere (rechts)persoon dan de betrokkene, de verantwoordelijke of de verwerker in de zin van de AVG.

#### **Persoonsgegevens**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die zo kenmerkend zijn voor een bepaalde persoon dat hij/zij aan de hand van die gegevens kan worden geïdentificeerd. Hoofregel is dat een persoon identificeerbaar is als zijn identiteit zonder onevenredige inspanning kan worden vastgesteld. Hieronder vallen zowel gegevens die direct identificerend zijn (zoals namen) als indirect identificeerbare gegevens die alleen in combinatie met andere gegevens tot een bepaalde persoon herleidbaar zijn (unieke gegevens, zoals een BSN en unieke combinaties, zoals geboortedatum en adres). Persoonsgegevens zien alleen op in leven zijnde, natuurlijke personen. Bedrijfsgegevens, met uitzondering van bepaalde namen van eenmanszaken, vallen hier dus niet onder. In plaats van de term persoonsgegevens wordt voor de leesbaarheid ook wel het woord 'gegevens' gebruikt.

#### **Verwerking van persoonsgegevens**

Elke handeling met betrekking tot persoonsgegevens is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens. Een actieve wijziging (bewerking) is dus niet vereist om onder de term 'verwerking' te vallen. Ook bijvoorbeeld het verzamelen, inzien, wijzigen, opvragen, gebruiken, verspreiden, afschermen, koppelen, uitwissen of vernietigen van gegevens is een verwerking. Volledig geautomatiseerde handelingen kunnen ook worden aangemerkt als een verwerking.

#### **Datalek**

Een inbreuk op de beveiliging, die leidt tot (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens.