



Woongoed Middelburg

Privacy Verklaring

Privacy Verklaring Woongoed

Datum	10-8-2022
Versie	2.1
Status	Definitief

Versie 2.0

Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen, wijzigingen betreffen de leesbaarheid en de aanpassing van het e mail adres klant@woongood.nl naar info@woongood.nl en de verwijzing naar de website.

Versie 2.1

Tekstuele verbeteringen (complex gewijzigd in cluster, categorie in soort e.d.) en de toevoeging bij verschillende artikelen over de noodzaak van delen van contactgegevens met onderhoudspartijen t.b.v. certificaten.

Artikel 1.3; verstrekken van persoonsgegevens is toegelicht met twee voorbeelden.

Artikel 5.1; toestemming voor de nieuwsbrief is verwijderd in overleg met communicatie omdat Woongood geen nieuwsbrief meer stuurt.

Artikel 6; geen geautomatiseerde individuele besluitvorming uitgezonderd ZWW een tweede uitzondering toegevoegd; werken met klantclassificatie.

De term huurder, klant en relatie werden door elkaar gebruikt. Dit is overall relatie geworden.

Opdrachtgever

Woongood Middelburg

MT

Petra Groenewege

Auteur

Woongood Middelburg

Frans van der Ploeg
Jurgen van Laerhoven

Meelezen

Datum

10-8-2022

Versie

2.1

Status

Definitief

Publicatie		
Website en R-schijf.		

Inhoudsopgave

1.	Inleiding Privacyverklaring Woongood.....	4
1.1	Opbouw van de Privacyverklaring.....	4
1.2	Wat zijn persoonsgegevens?.....	4
1.3	Ben u verplicht persoonsgegevens te verstrekken?.....	4
1.4	Gegevens verzamelen bij anderen?.....	5
1.5	Wie is verwerkingsverantwoordelijke?.....	5
1.6	Wie is de privacy adviseur?.....	5
2.	Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?.....	6
3.	Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?.....	6
4.	Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?.....	7
5.	Grondslagen.....	7
5.1	Toestemming.....	7
5.2	Overeenkomst.....	7
5.3	Gerechtvaardigd belang.....	8
5.4	Vitaal belang.....	8
6.	Geautomatiseerde individuele besluitvorming.....	8
7.	Deelt Woongood uw gegevens met andere partijen?.....	8
8.	Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?.....	9
9.	Hoe beveiligen we uw gegevens?.....	9
10.	Hoe lang bewaren we uw gegevens?.....	9
11.	Welke rechten hebt u op basis van de AVG?.....	10
11.1	Het recht van inzage.....	10
11.2	Het recht van correctie.....	10
11.3	Het recht van verwijdering.....	10
11.4	Het recht van beperking.....	10
11.5	Het recht van dataportabiliteit.....	11
11.6	Het recht van bezwaar.....	11
12.	Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	11

1. Inleiding Privacyverklaring Woongood.

Deze Privacyverklaring van Woongood is een uitwerking van het Privacybeleid.

Woongood Middelburg verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Woongood verwerkt persoonsgegevens van huurders, relaties en leveranciers. In dit stuk noemen wij dat steeds relaties. Woongood vindt het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over de bescherming van uw privacy staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet.

Woongood Middelburg handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten van door Aedes. (Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland)

1.1 Opbouw van de Privacyverklaring.

In de inleiding van dit document vindt u informatie over Woongood Middelburg als organisatie waar het gaat om de verwerking van persoonsgegevens (hoofdstuk 1). Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens Woongood verwerkt (hoofdstuk 2) en voor welke doelen wij dit doen (hoofdstuk 3). We leggen uit voor welke diensten we de gegevens verwerken (hoofdstuk 4) en op basis van welke grondslag we dit mogen doen (hoofdstuk 5). Hierna leest u of Woongood wel of niet gebruik maakt van geautomatiseerde besluitvorming (hoofdstuk 6) We leggen ook uit waarom Woongood welke gegevens deelt met bepaalde partijen (hoofdstuk 7) en waarom we gegevens niet buiten de EU willen opslaan (Hoofdstuk 8). De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod (hoofdstuk 9) net zoals de termijnen die wij hanteren voor het bewaren van uw gegevens (hoofdstuk 10). Als laatste leggen we uit welke de rechten u als relatie heeft, de mogelijkheid om contact op te nemen met Woongood Middelburg (hoofdstuk 11) of het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hoofdstuk 12).

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn; uw naam, adres, telefoonnummer, e-mail adres en rekeningnummer. Soms bewerken of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat ze niet meer herleidbaar zijn tot u als persoon. Dit betekent dat we gegevens verwerken op het niveau van bijvoorbeeld een cluster of straat of met een nummer in plaats van een naam.

1.3 Ben u verplicht persoonsgegevens te verstrekken?

Soms is het wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken. Denk dan bijvoorbeeld aan de opsporing van strafbare feiten.

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of het product te bieden welke u bij ons afneemt. In dat geval is het noodzakelijk om uw gegevens te verwerken voor de uitvoering van de overeenkomst of de fase die daar aan voorafgaat. (Woonruimtebemiddeling, toewijzing e.d.)

Voor niet noodzakelijke producten en diensten vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen of de verzamelde gegevens voor een ander doel

gebruiken. Dit kan ook als het gaat om meer gevoelige persoonsgegevens zoals het gebruik van een camera. Op deze twee situaties gaan we hieronder wat nader in aan de hand van een voorbeeld.

Voorbeeld 1

U geeft uw e-mail adres aan ons om contact te onderhouden over het huren van de woning en het uitvoeren van het noodzakelijke onderhoud. Wij zullen uw e-mail adres dus niet gebruiken om u een nieuwsbrief te sturen. De reden hiervoor is dat u de persoonsgegevens heeft gegeven voor een ander doel (het huren van een woning) dan het versturen van een nieuwsbrief.

Voorbeeld 2

Woongood heeft in haar kantoor camera's hangen. Daar hebben we voor gekozen omdat we in de afgelopen jaren met incidenten en vernielingen te maken hebben gehad.

De camera's filmen de balie in de hal, de entree en de buitenkant van het gebouw. Bij de ingang hangt een sticker waarop het cameratoezicht staat aangegeven. Bij het gebruik van de camera's verwerken we persoonsgegevens, namelijk video-opnames van beeld en geluid.

Woongood heeft een camera-reglement waarin staat dat deze gegevens alleen bekeken worden in opdracht van de directie, door minimaal twee geautoriseerde medewerkers en alleen als er een incident is geweest.

Hangt Woongood camera's op in uw buurt of straat dan melden we dat aan de betrokkenen. Ook voor deze camera's is er een protocol.

1.4 Gegevens verzamelen bij anderen?

De persoonsgegevens die Woongood verwerkt ontvangen we van de betrokkenen zelf en soms, zie hoofdstuk 2, soort 3, van derden. Dit laatste gaat over de gegevens die Woongood;

- ophaalt uit Zuidwest Wonen wanneer u een woning gaat huren;
- aangeboden krijgt van de Gemeente Middelburg om statushouders te huisvesten;
- deelt met, of ontvangt van, derde partijen (zie punt 3.3.c) indien dit noodzakelijk is voor het bestrijden van overlast, fraude of criminaliteit.

1.5 Wie is verwerkingsverantwoordelijke?

Woongood is als Stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

1.6 Wie is de privacy adviseur?

Woongood heeft, gezien zijn kleine omvang, ervoor gekozen om de functie Informatisering en Automatisering de rol van privacy adviseur te geven. De inhoud van deze rol is beschreven in het InformatieBeveiligingsBeleid.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens verdelen wij in drie soorten. Woongood gebruikt de volgende soorten persoonsgegevens van u:

1 Naam en contactgegevens:

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, geboortedatum, e-mailadres(sen) en telefoonnummer(s).

2 Betaalgegevens:

Dit zijn uw bankrekeningnummer, betaalhistorie, machtiging, huurbedrag, servicekosten, soort contract.

3 Bijzondere persoonsgegevens:

Denk hierbij aan gegevens die Woongood krijgt van begeleidende instanties zoals; bemoeizorg, GGZ, Jeugdzorg e.d. Gegevens die over crimineel gedrag gaan, denk dan aan b.v. een wietplantage of illegale onderverhuur horen hier ook bij. Woongood legt géén kopie van uw ID vast in haar systemen en ook niet uw BSN nummer.

3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Woongood gebruikt de in hoofdstuk 2 genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij hoofddoelen (A, B, C en D) en subdoelen (A1, A2 etc.).

A. Leveren van diensten.

A1. Inschrijven in onze systemen.

A2. Opmaken van het huurcontract, ook met partijen die namens Woongood verhuren.

A3. Klantenservice.

A4. Controle of je bent wie je zegt te zijn, ook wel de authenticatie van de relatie genoemd.

A5. Betalingen innen en uitvoeren en rekeningoverzichten versturen.

A6. Het (mutatie)onderhoud van de huurwoning, denk aan het oplossen van storingen, uitvoeren van onderhoud volgens een plan, uitvoeren van vernieuwingen en verbeteringen en verkrijgen van benodigde certificaten.

A7. Afrekenen van de servicekosten.

B. Onderzoek en statistiek.

B1. Uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken over de door de relatie afgenomen diensten van Woongood of een van haar (onder)aannemers.

B2. Analyseren van deze data.

B3. Voldoen aan wet- en regelgeving (denk aan passend toewijzen, Deab e.d.).

C. Bestrijden fraude, overlast en criminaliteit.

C1. Bijhouden van huurachterstanden.

C2. Onderzoek naar fraude, overlast en criminaliteit.

C3. Beleggen en begeleiden van fraude-, overlast en criminaliteitsproblemen bij Woongood, de gemeente, politie en hulpverlening.

D. Juridische geschillen.

D1. Afhandelen van dossiers met een juridisch geschil.

4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

Dienst 1: inschrijven als woningzoekende.

U schrijft zich in op site van Zuidwest Wonen als Woningzoekende. Wanneer u een woning accepteert haalt Woongood uw gegevens over in haar eigen systeem om een huurcontract te kunnen maken.

Op Zuidwest Wonen plaatst u gegevens uit de soort 1, 2 en 3 uit hoofdstuk 2.

Alle persoonsgegevens uit Zuidwest Wonen halen wij over in het systeem van Woongood als u een woning gaat huren. Dit geldt niet voor de kopie van uw ID en uw BSN-nummer.

Dienst 2: Verhuren van een woning

Voor de verhuur van een woning gebruikt Woongood persoonsgegevens uit de soort 1, 2 en 3 uit hoofdstuk 2. Huurt u een woning dan delen wij uw contactgegevens (soort 1) met partijen die het noodzakelijk onderhoud uitvoeren in of aan uw woning. Deze partijen gebruiken dit om u te informeren en een afspraak met u te maken. Dit geldt ook voor partijen die noodzakelijke certificaten verstrekken, zoals een (nieuw) energielabel of EPA, b.v. na renovatie of als het bestaande certificaat verloopt.

Dienst 3: Overige verwerkingen

Woongood verwerkt verder persoonsgegevens van de soort 1, 2 en 3 uit hoofdstuk 2 soort waar nodig. Denk hierbij aan het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, het uitvoeren van onderhoud en renovatie, het bestrijden van overlast, fraude en criminaliteit en het afhandelen van juridische geschillen. Ook wanneer u belt met de klantenservice leggen wij het contact vast en controleren uw gegevens.

5. Grondslagen.

Juridisch zijn er verschillende grondslagen waarop Woongood gegevens mag verzamelen. Hieronder beschrijven we welke we gebruiken.

5.1 Toestemming.

Woongood gebruikt toestemming als grondslag wanneer u onze website bezoekt. Wij leggen alleen noodzakelijke cookies vast, door verder te gaan wordt uw akkoord geregistreerd.

Woongood zal b.v. uw e-mail adres alleen gebruiken voor het doel waarvoor het is verstrekt. B.v. het huren van een woning.

5.2 Overeenkomst.

Voor het toewijzen van een woning aan een woningzoekende maakt Woongood gebruik van Zuid-West-Wonen.

Accepteert u de aangeboden woning dan slaan wij uw gegevens op in het systeem van Woongood en gebruiken die voor de activiteiten die voortvloeien uit het contract wat u met Woongood heeft gesloten. (zie hoofdstuk 3). Denk daarbij aan het innen van de huur, het uitvoeren van onderhoud, het contact leggen met u als relatie als u een klacht indient of voor het uitvragen van uw tevredenheid over uitgevoerde werken of diensten van Woongood of een van haar onderaannemers. Onder het uitvoeren van onderhoud verstaat Woongood ook het verkrijgen van benodigde certificaten.

5.3 Gerechvaardigd belang.

Woongood gebruikt de grondslag gerechtvaardigd belang als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens met als doel het voorkomen en bestrijden van fraude, overlast en criminaliteit. Hierbij maken wij steeds de afweging tussen het woongenot van de relatie en de inbreuk die daar op gebeurt. Is er sprake van mogelijk onveilige situaties in de leefomgeving dan gebruiken wij deze grondslag ook.

5.4 Vitaal belang.

Woongood gebruikt de grondslag vitaal belang wanneer relaties, omwonenden die geen relatie zijn, eigen medewerkers en/of medewerkers van derden beschermd moeten worden tegen mogelijk agressief gedrag en/of gevaarlijke situaties.

6. Geautomatiseerde individuele besluitvorming

Woongood maakt in twee gevallen gebruik van semi-geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening nodig is. In beide gevallen maakt het systeem een voorstel wat door een medewerker wordt bekeken.

Deze twee gevallen zijn;

- 1) Het proces woningtoewijzing binnen Zuidwest Wonen. Woongood biedt een woning aan onder bepaalde voorwaarden (loting, inschrijfduur, of eerste reactie) en het systeem bepaalt wie van de kandidaten die gereageerd heeft het meest aan de eisen voldoet of doet de loting. Op deze wijze is een toewijzing transparant.
Woningen die gelabeld zijn voor doelgroepen, b.v. statushouders, worden persoonlijk bemiddeld.
- 2) Op basis van het betaalgedrag van zittende relaties worden de relaties geclassificeerd. De classificatie wordt bij het innen van de huur gebruikt om de best passende incasseringwijze aan de relatie aan te bieden. Woongood doet niet aan 'profiling'. Dit betekent b.v. dat wanneer u de huur een of meerdere keren niet op tijd betaald, u niet automatisch het stempel "wanbetaler" krijgt.

7. Deelt Woongood uw gegevens met andere partijen?

Woongood deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst.

Voor het onderhoud zijn dit bijvoorbeeld; elektriciens, aannemers, meetbedrijven e.d. Deze organisaties krijgen alleen de noodzakelijke gegevens om een afspraak met u te kunnen maken. Zo is voor het uitvoeren van onderhoud alleen uw naam, adres, telefoonnummer en/of email adres noodzakelijk om een afspraak met u te maken.

Woongood werkt ook samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft te maken met het bestrijden van b.v. overlast en fraude. Hiervoor is het nodig om naast de contactgegevens ook informatie te delen over de oorzaak van de overlast of de klacht.

Daarnaast maakt Woongood gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens, verzorgen onderhoud, verhelpen storingen en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst met ze hebben afgesloten.

Woongood zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat er organisatorische en technische maatregelen zijn afgesproken om relaties te verzekeren dat de privacy zo veel mogelijk is gewaarborgd.

8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

Woongood heeft het uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening (AVG) van toepassing is binnen de EU is daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd.

9. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Woongood heeft een strikt beleid als het gaat om de beveiliging van persoonsgegevens. Zoals onder punt 8 van dit statement is verteld, verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Daarnaast hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen.

Voorbeelden van deze maatregelen zijn:

- trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy;
- een multi-factor authenticatie om toegang te krijgen tot het netwerk;
- een autorisatiebeleid om toegang te krijgen tot gegevens/systemen;
- gebruik van beveiliging/encryptie bij het versturen van gegevens;
- dienstverleners in de ICT-sector die data opslaan zijn gecertificeerd volgens NEN 27001 en ISAE 3402;
- er is een InformatieBeveiligingsBeleid;
- er is een Werkwijze Aanpak Datalekken.

Hiermee zorgen wij ervoor dat, als we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven hanteren.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Voor de verschillende categorieën van persoonsgegevens heeft Woongood een overzicht van de bewaartermijnen.

Categorie 1 Naam en contactgegevens

Woongood bewaart deze gegevens tot minimaal twee jaar nadat de relatie met Woongood is afgelopen. Uitzonderingen hierop zijn wettelijke regels die een andere bewaartermijn vragen of zolang er nog formele beroeps- en bezwaartermijnen lopen.

Categorie 2 Betaalgegevens

Woongood bewaart deze gegevens minimaal twee jaar nadat de relatie met Woongood is afgelopen of zolang er nog formele beroeps en bezwaartermijnen lopen.

De inkomenstoets wordt verwijderd na de goedkeurende accountantsverklaring en het verstrijken van de bezwaartermijn m.b.t. deze verklaring over het jaar waarop de woning is toegewezen.

Categorie 3 Bijzondere persoonsgegevens

Woongood bewaart deze gegevens zolang een relatie ingeschreven staat bij ZWW en huurt of zolang er nog formele beroeps en bezwaartermijnen lopen.

Voor alle drie de categorieën geldt dat het soms nodig is om bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we verplicht deze langer te bewaren.

11. Welke rechten hebt u op basis van de AVG?

Woongood vindt het belangrijk dat de relatie de rechten op basis van de AVG kan uitoefenen. Daarom is het heel makkelijk om contact op te nemen met ons, o.a. via de website. Onder het kopje 'contact' zijn verschillende formulieren te vinden die hierbij helpen. Het formulier "Persoonsgegevens opvragen" gebruikt u voor het uitoefenen van de volgende rechten:

11.1 Het recht van inzage.

U hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken.

11.2 Het recht van correctie.

Zijn de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist dan heeft u het recht om deze aan te laten passen.

11.3 Het recht van verwijdering.

Zijn de persoonsgegevens niet meer nodig voor het doel waarvoor u ze heeft verstrekt aan ons, dan heeft 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. Woongood heeft een overzicht met welke gegevens in principe hoelang bewaard worden.

11.4 Het recht van beperking.

Gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of;

- uw gegevens gerectificeerd moeten worden (11.2),
- uw gegevens verwijderd moeten worden (11.3)
- of de gegevensverwerking onrechtmatig is of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen.

11.5 Het recht van dataportabiliteit.

Op uw verzoek dragen wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben over aan uzelf, 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.

11.6 Het recht van bezwaar.

Verwerken wij gegevens op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang dan is het mogelijk bezwaar te maken. Na dit bezwaar zal altijd eerst een belangenafweging volgen. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

Voor het behandelen van een dergelijk verzoek streeft Woongood ernaar om dit, in principe kosteloos, binnen 1 maand af te handelen. Hebben we hier langer voor nodig of moeten wij kosten maken dan informeren wij u hier tijdig over.

Heeft u vragen of wilt u extra informatie over het uitoefenen van uw rechten dan mailt u naar info@woongood.nl of belt u tussen 9.00 en 12.00 met 0118-691700.

Wilt u gebruik maken van uw rechten dan verwijzen we u naar het websiteformulier.

12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Woongood vindt het belangrijk om tevreden relaties te hebben, ook als het gaat om de bescherming van uw persoonsgegevens. Woongood doet er alles aan om u tevreden te stellen als het gaat over uw privacy. Heeft u daarover toch een klacht dan kunt u die melden via de website of indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit laatste kan via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.