

## Deel A: Privacy Beleid

### Inleiding

Het recht op gegevensbescherming is een onderdeel van het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, beter bekend als recht op privacy. De bescherming van persoonsgegevens is uitgewerkt in verschillende wetten.

TBV Wonen legt in het kader van haar dienstverlening aan woningzoekenden, huurders, vveleden, kopers en bewoners persoonsgegevens vast. TBV Wonen acht het van groot belang dat persoonlijke gegevens van (vertrokken) huurders, kopers, overige bewoners en woningzoekenden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld en beveiligd. TBV Wonen houdt zich als verantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verwerking van dergelijke gegevens in alle gevallen aan de regels van de AVG. In deze beleidsnotitie is vastgelegd hoe TBV Wonen met persoonsgegevens omgaat.

In deze beleidsnotitie wordt voor de begripsbepaling aansluiting gezocht bij de AVG:

- Autoriteit Persoonsgegevens (AP): De toezichthoudende autoriteit die toeziet op de naleving van de AVG.
- Medewerker TBV Wonen: degene die onder de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke is belast met de dagelijkse zorg voor de verwerking van persoonsgegevens, voor de juistheid van de ingevoerde gegevens, evenals voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van gegevens.
- Bestand; elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn, ongeacht of dit geheel gecentraliseerd of gedecentraliseerd is dan wel op functionele of geografische gronden is verspreid;
- Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- Verwerker; een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
- Datalek: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
- Derde: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch TBV Wonen, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van TBV Wonen of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken;
- Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”)
- Toestemming: van de betrokkene: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt;

#### **- Verantwoordelijke: TBV Wonen;**

- Verstrekken van gegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens;
- Verwerking van persoonsgegevens: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

#### **Doel en noodzaak van de gegevensverwerking door TBV Wonen**

TBV Wonen mag alleen persoonsgegevens verwerken voor zover deze noodzakelijk zijn voor een door ons uitdrukkelijk omschreven, vooraf bepaald en gerechtvaardigd doel.

De belangrijkste doelen voor de verwerking van persoonsgegevens door TBV Wonen zijn het net verdelen, verhuren, beheren en onderhouden van woon- en bedrijfsruimten, het zorgdragen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving alsmede het verkopen van woon- en bedrijfsruimten door TBV Wonen en de met haar verbonden deelnemingen, het voeren van een personeelsadministratie en tevredenheidsonderzoeken (geen limitatieve opsomming).

Naast het doel moet de verwerking ook een grondslag hebben en moet de noodzaak worden aangetoond voor het verwerken van de persoonsgegevens.

1. In de AVG worden zes limitatieve grondslagen genoemd: De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend.
2. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of wenst te worden en die gegevensverwerking noodzakelijk is voor het sluiten van de overeenkomst.; of
3. De gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen; of
4. De gegevensverwerking is noodzakelijk i.v.m. een vitaal belang (leven of dood); of
5. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak (niet van toepassing op TBV Wonen, tenzij sprake is van een bij wet opgedragen specifieke verwerking): of
6. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van TBV Wonen of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene prevaleert.

Elke gegevensverwerking moet onder een van deze zes grondslagen vallen. Kunnen de gegevens niet worden verwerkt op basis van een van deze grondslagen, dan mogen de

persoonsgegevens niet worden verwerkt. Sommige verwerkingen kunnen worden gebaseerd op meerdere grondslagen.

TBV Wonen verwerkt persoonsgegevens voor in ieder geval de volgende doeleinden:

- **Huur en verhuur:** verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van een huur- of verhuurovereenkomst die betrekking heeft op roerende of onroerende zaken. Je kunt hierbij denken aan het uitvoeren van de huurovereenkomst, het berekenen en vastleggen van inkomsten, het innen van vorderingen (inclusief het in handen van derden stellen van die vorderingen), het onderhoud en de reparatie van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken, het behandelen van geschillen, het doen uitoefenen van accountantscontrole en activiteiten van intern beheer;
- **personeelsadministratie:** verwerkingen van persoonsgegevens van personeelsleden in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen;
- **salarisadministratie:** verwerkingen van gegevens van personeelsleden in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen;
- **sollicitanten:** verwerkingen van gegevens van sollicitanten die bij TBV Wonen hebben gesolliciteerd om werkzaam te zijn in dienst van of voor TBV Wonen;
- **Uitkering bij ontslag:** verwerkingen van gegevens van personeelsleden of oud-personeelsleden in het geval TBV Wonen aan het personeelslid gedurende een bepaalde periode een uitkering verstrekt ter aanvulling van de eventueel toegekende werkloosheidsuitkering;
- **debiteuren en crediteuren:** verwerkingen van persoonsgegevens van debiteuren en crediteuren van TBV Wonen (het gaat hierbij om financiële administraties als boekhoudingen en soortgelijke administraties).
- **Sociaal beheer:** het behartigen van gerechtvaardigde belangen van TBV Wonen en derden in het kader van haar maatschappelijke taken en het beschermen van haar roerende en onroerende zaken. Hierbij kunnen we denken aan het verwerkingen van de noodzakelijke persoonsgegevens ter bestrijding van bijvoorbeeld woonfraude of hennepsteelt en ter bevordering van de leefbaarheid in de buurt.
- de uitvoering of toepassing van **wet- en regelgeving;**
- **documentenbeheer:** verwerkingen van inkomende, interne en uitgaande documenten. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld postregistratie en e-mailarchivering;

- **netwerksystemen:** verwerkingen van persoonsgegevens door TBV Wonen in verband met het aanbieden van faciliteiten of diensten op een netwerk, aan personen in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen;
- **communicatieapparatuur:** verwerkingen van persoonsgegevens in verband met het gebruik van communicatieapparatuur die ter beschikking wordt gesteld aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen;
- **computersystemen:** verwerkingen van persoonsgegevens die uitsluitend zijn gericht op het onderhoud, het beheer, de beveiliging, het gebruik en de goede werking van computersystemen of computerprogramma's binnen TBV Wonen;
- **toegangscontrole:** verwerkingen van persoonsgegevens voor het geven van toegang tot (onderdelen van) gebouwen of informatiesystemen aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen;
- **videocameratoezicht:** verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de beveiliging, met behulp van duidelijk zichtbare videocamera's, van personen, gebouwen, terreinen en zaken;
- **overig intern beheer:** verwerkingen van persoonsgegevens van personen in dienst van of werkzaam voor TBV Wonen, die niet onder een andere categorie allen.

Persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van TBV Wonen die gezien hun taak over deze informatie dienen te beschikken, dit noemen we need-to-know.

Om de noodzaak te kunnen bepalen moet steeds worden beoordeeld of 1) de privacy van de betrokkenen in redelijke verhouding staat tot het doel van de verwerking (proportionaliteit), en 2) het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt niet redelijkerwijs op een andere, voor de betrokkene minder nadelige wijze bereikt kunnen worden (subsidiariteit).

### **Verstrekking van gegevens**

Gegevens worden alleen verstrekt aan derden als daar een doel en grondslag voor is bepaald. Als de grondslag niet in één van de andere categorieën gevonden kan worden, wordt aan de betrokkene (huurder of medewerker) specifieke toestemming gevraagd. Gegevens van betrokkenen worden niet aan derden verstrekt voor commerciële of charitatieve doeleinden zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen. Gegevens kunnen voor historische, statische of wetenschappelijk doeleinden worden gebruikt. In de resultaten van deze onderzoeken zijn de gegevens niet meer te herleiden tot natuurlijke personen.

Bij verstrekking van gegevens wordt rekening gehouden met beveiligingseisen. Zo mogen geen grote adresbestanden zonder wachtwoordbeveiliging over per email verzonden worden.

## **Rechten van betrokkenen**

### **1. Recht op informatie**

De betrokkene heeft het recht om in heldere taal informatie te ontvangen over de wijze waarop en waarom van de gegevensverwerking plaatsvindt. Dit geldt zowel voor het geval dat de persoonsgegevens bij de betrokkene zelf worden verzameld, als wanneer dit via anderen gebeurt.

### **2. Recht op inzage en afschrift**

Betrokkenen hebben het recht de eigen persoonsgegevens die bij ons bekend zijn op te vragen, te vragen voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt en met wie deze gegevens worden gedeeld. Zij hebben ook het recht hiervan een afschrift te ontvangen. Indien gegevens van een derde zijn opgenomen in het dossier waarin betrokkene inzage wenst, dan worden deze gegevens afgeschermd, tenzij expliciete toestemming voor inzage door deze derde wordt verleend.

### **3. Recht op correctie en aanvulling**

Betrokkenen hebben het recht gegevens te laten verbeteren of aanvullen. Het corrigeren of aanvullen van informatie kan alleen als de gegevens onjuist - denk bijvoorbeeld aan een telefoonnummer of bankgegevens - of onvolledig zijn. De betrokkene zal altijd moeten specificeren welke gegevens aangepast dienen te worden en met welke reden.

### **4. Recht op gegevenswissing**

De betrokkene heeft het recht om zonder onredelijke vertraging gegevenswissing (verwijdering) van zijn/haar betreffende persoonsgegevens te verkrijgen. TBV Wonen is verplicht dit te doen, onder andere in een van de volgende gevallen:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;
- de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- de betrokkene zijn of haar toestemming intrekt (indien de verwerking hierop is gebaseerd).

### **5. Recht op beperking**

De betrokkene heeft het recht te vragen de verwerking van uw persoonsgegevens (tijdelijk) te beperken (het gebruik van de gegevens te stoppen), indien een van de volgende punten van toepassing is:

- De betrokkene betwist de juistheid van de persoonsgegevens; de verwerking wordt beperkt gedurende de periode die wij nodig hebben de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- de verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;

- Wij hebben de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking en bent in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van TBV Wonen zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

## **6. Recht op dataportabiliteit**

De betrokkene heeft het recht op dataportabiliteit, ook wel overdraagbaarheid van gegevens genoemd. Dat wil zeggen dat betrokkene het recht heeft de hem betreffende persoonsgegevens, die hij aan TBV Wonen heeft verstrekt, in een gestructureerd en gangbaar digitaal bestand te verkrijgen. Tevens heeft hij het recht die gegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door TBV Wonen. Dit recht is alleen van toepassing op gegevens die:

- digitaal verwerkt worden, en
- die in het kader van een overeenkomst of op basis van toestemming (zie rechtsgronden in het verwerkingenregister) worden verwerkt.

Let op dat ook hier de privacy van anderen niet geschaad mag worden (zie recht op inzage, paragraaf 2).

## **7. Recht op verzet**

Het recht op bezwaar staat ook bekend als het recht op verzet. Als de verwerking van persoonsgegevens plaats vindt op basis van de rechtsgrond 'belang van de organisatie'<sup>1</sup>, dan heeft de betrokkene het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Verzoeken dienen schriftelijk, waaronder ook begrepen per e-mail, te worden gedaan en zullen door de privacy officer worden afgehandeld. Binnen vier weken na de ontvangst van het verzoek beslist de privacy officer of en in welke mate aan het verzoek wordt voldaan en stelt betrokkene hiervan in kennis. Een afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd.

## **Bewaartermijnen**

De bewaartermijnen zijn gebaseerd op de richtlijn van Aedes, met daarnaast inachtneming van fiscale eisen. Als vuistregel houdt TBV Wonen voor persoonsgegevens een bewaartermijn aan van 7 jaar nadat de (huur)overeenkomst is beëindigd, tenzij nog een juridische of financiële band met betrokkene bestaat.

---

<sup>1</sup> De rechtsgrond 'belang van de organisatie', is een afweging tussen het gerechtvaardigd belang van TBV Wonen en de privacyrechten van de betrokkene. Of er sprake is van toepassing van deze rechtsgrond is terug te vinden in het verwerkingenregister.

## **Klachtenregeling**

Indien een betrokkene van mening is dat dit beleidskader niet wordt nageleefd of dat de AVG niet correct wordt uitgevoerd door TBV Wonen kan hij een klacht indienen bij de privacy officer van TBV Wonen. Ook is op de klacht is de klachtenprocedure van TBV Wonen van toepassing. De beslissing van TBV Wonen op de klacht wordt schriftelijk aan betrokkene medegedeeld.

Ten gevolge van de klachtenprocedure kan een betrokkene;

- a) Een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank starten;
- b) Een verzoek indienen bij de AP met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in diens geschil met TBV Wonen.

Een verzoek(schrift) kan worden ingediend binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van TBV Wonen. Indien TBV Wonen niet op een klacht heeft gereageerd binnen de in de klachtenprocedure gestelde termijn, kan betrokkene binnen zes weken na afloop van die termijn het verzoek(schrift) indienen.

## **Geheimhouding, beveiliging**

Alle personen die werkzaam zijn bij TBV Wonen of ten dienste van TBV Wonen werkzaamheden verrichten en daarbij kennisnemen van persoonsgegevens zullen verplicht zijn tot geheimhouding, tenzij hun taak of wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht. Zij hebben toegang tot persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun functie.

TBV Wonen treft technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

## **Inwerkingtreding, reikwijdte, wijzigingen, publicatie**

Deze notitie geldt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat het beleid te allen tijde door TBV Wonen kan worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels. Alle kwesties die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit beleid niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de bestuurder van TBV Wonen. Deze beleidsnotitie ligt voor eenieder ter inzage op het kantoor van TBV Wonen en is te raadplegen via ([www.tbvwonen.nl](http://www.tbvwonen.nl)).

Dit privacybeleid is concreterend uitgewerkt in de volgende onderdelen:

- Privacyreglement



- Privacy statement werknemers
- Datalekkenprotocol
- Protocol rechten van betrokkenen