

Deel B: Privacyreglement

Inleiding

Om u goede dienstverlening te garanderen, is het nodig dat wij een aantal gegevens van u vastleggen. Daarbij is het natuurlijk erg belangrijk dat u weet dat wij vertrouwelijk en zorgvuldig met deze gegevens omgaan. En dat u erop kunt vertrouwen dat uw privacy bij ons beschermd is. In dit privacyreglement leest u hoe we uw gegevens vastleggen en waarvoor wij het gebruiken. Heeft u hier nog vragen over? Of is er iets niet duidelijk? Neem dan gerust contact op met onze privacy-officer via privacy@tbvwonen.nl of via ons algemene telefoonnummer (013-5940594).

Persoonsgegevens en het doel

De persoonsgegevens die wij vastleggen zijn noodzakelijk voor onze dienstverlening aan u. Wij verzamelen alleen die informatie die hiervoor nodig is. U moet kunnen nagaan wat er met de gegevens die we van u verwerken, gebeurt. Hierbij voldoen we aan de Europese wet- en regelgeving.

Wij maken onderscheid in persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens.

A: Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum en -plaats
- Adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt voor de uitvoering van onze dienstverlening in brede zin. Hierbij moet u denken aan o.a.:

- a. Het zorgen voor de woonruimteverdeling;
- b. Het uitvoeren van de huurovereenkomst;
- c. Het verstrekken van gegevens aan de overheid die betrekking hebben op de aanvraag van huurtoeslag;
- d. Het beheren en onderhouden van de woningen en overig vastgoed;
- e. Het innen van vorderingen, inclusief het uit handen geven van de vordering aan derden;
- f. Zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving en daarmee het tegengaan van overlast en onrechtmatige bewoning;
- g. Het behandelen van klachten en geschillen;
- h. Het doen van metingen en onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening om deze te kunnen verbeteren;
- i. Het informeren van onze huurders en, indien nodig, onze samenwerkingspartners, zoals politie, gemeente en hulpverleners;
- j. Activiteiten van intern beheer, waaronder beleidsdoeleinden en rapportages;
- k. De uitvoering van alle wet- en regelgeving voor de corporatiesector.

B: Bijzondere persoonsgegevens

TBV Wonen streeft ernaar geen bijzondere persoonsgegevens te verwerken, wij zullen deze dus niet meer van u vragen, tenzij daar een hele nadrukkelijke noodzaak voor is en dit volgens de wetgeving toegestaan is.

Bij bijzondere persoonsgegevens gaat het om gegevens betreffende godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, genetische en biometrische gegevens en lidmaatschap van een vakvereniging, gezondheid en seksuele geaardheid.

Ook strafrechtelijke gegevens verwerken wij alleen bij een hele nadrukkelijke noodzaak en als daar een wettelijke uitzonderingsgrond voor is en het burgerservicenummer verwerken wij niet meer.

Bijzondere gegevens die in het verleden door TBV Wonen verwerkt zijn, zullen door natuurlijk verloop (het hanteren van vernietigingstermijnen) uit onze bestanden verwijderd worden.

Rechten en plichten

Voor het uitvoeren van onze dienstverlening hebben wij uw persoonsgegevens nodig. Omdat u deze gegevens persoonlijk aan ons verstrekt heeft, bent u op de hoogte om welke gegevens het gaat.

Persoonsgegevens worden alleen verwerkt als:

- U hiervoor toestemming heeft verleend of
- De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de huurovereenkomst en overige overeenkomsten waarbij u klant bent of wilt worden of
- De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen of
- De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van ons of de met ons verbonden ondernemingen.

Wij gebruiken uw gegevens niet voor commerciële of charitatieve doeleinden, zonder uw expliciete toestemming.

Wij kunnen uw gegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doelen gebruiken. Bijvoorbeeld voor een onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening. In de resultaten van deze onderzoeken zijn de gegevens niet meer te herleiden tot uw persoon.

Bewaartermijnen en vernietigen

De bewaartermijnen zijn gebaseerd op de richtlijnen 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.

Recht op inzage, correctie en verzet

U heeft recht op:

- **Recht op informatie**
U 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 u zelf worden verzameld, als wanneer dit via anderen gebeurt.
- **Recht op inzage en afschrift**
U heeft het recht uw eigen persoonsgegevens die bij ons bekend zijn op te vragen, te vragen voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt en met wie deze persoonsgegevens worden gedeeld. U heeft ook het recht hiervan een afschrift te ontvangen. Indien persoonsgegevens van een derde zijn opgenomen in het dossier waarin u inzage wenst, dan worden deze persoonsgegevens afgeschermd.
- **Recht op correctie en aanvulling**
U heeft het recht gegevens te laten verbeteren of aanvullen, als de gegevens onjuist of onvolledig zijn.
- **Recht op gegevenswissing**
U heeft het recht om TBV Wonen te verzoeken gegevens van u te verwijderen (gegevenswissing). Dit verzoek moet worden ingewilligd in onder meer de volgende gevallen:
 - de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;
 - de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - U trekt uw toestemming in (indien de verwerking hierop is gebaseerd).
 - Recht van beperking
 - U 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:
 - U 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 u 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 u heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
 - U 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
- **Dataportabiliteit**
U heeft het recht op dataportabiliteit, ook wel overdraagbaarheid van gegevens genoemd. Dat wil zeggen dat u het recht heeft uw persoonsgegevens, die u aan TBV Wonen heeft verstrekt, in een gestructureerd en gangbaar digitaal bestand kunt verkrijgen. Tevens heeft u het recht die persoonsgegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door ons.

Dit recht is alleen van toepassing op gegevens die:

- o digitaal verwerkt worden, en
 - o die in het kader van de huurovereenkomst of op basis van toestemming worden verwerkt.
- **Recht op bezwaar**
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'¹, dan heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kunt uw verzoek ten aanzien van de bovenstaande rechten schriftelijk indienen bij de privacy officer via privacy@tbvwonen.nl. Wij behandelen uw aanvraag binnen één maand.

Uitzonderingen

Beperking van uw rechten is mogelijk indien dit nodig is om de privacy van anderen te beschermen, de gegevens nodig zijn voor een rechtszaak of voor de opsporing van strafrechtelijke feiten of als andere wettelijke beperkingen van toepassing zijn.

Delen van gegevens, derden en verwerkersovereenkomst

Zonder uw expliciete toestemming verstrekken uw informatie nooit aan derde partijen voor directe marketingdoeleinden.

In een aantal gevallen maken wij gebruik van derde partijen voor het uitvoeren van onze dienstverlening, waarmee persoonsgegevens gemoeid zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het gebruik van software, uitbesteding van diensten aan onderhoudsbedrijven, inzet van een eventuele deurwaarder of klanttevredenheidsonderzoeken. Wij maken, waar nodig, met deze partijen afspraken in een verwerkersovereenkomst en/of in contractvoorwaarden, over de technische en organisatorische maatregelen die zij moeten nemen om persoonsgegevens te beschermen.

Wij kunnen uw informatie ook verstrekken aan derden als:

- a. u daar zelf toestemming voor geeft;
- b. deze informatie niet tot u persoonlijk kan worden herleid;
- c. dat moet op grond van de wet;
- d. dat nodig geacht wordt in een rechtszaak;

¹ 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.

- e. dat nodig geacht wordt om onze rechten te beschermen.

TBV Wonen kan op grond van samenwerkingsconvenanten persoonsgegevens uitwisselen met bijvoorbeeld gemeenten, politie en zorginstellingen. De gegevensuitwisseling vindt plaats binnen dezelfde hierboven genoemde wettelijke kaders en zal niet meer persoonsgegevens omvatten dan strikt noodzakelijk is.

In convenanten maken we afspraken over welke gegevens we uitwisselen, met welk doel, op basis van welke rechtsgrond, welke beveiliging TBV Wonen toepast en hoe betrokkenen de hen toekomende rechten kunnen uitoefenen. Daarmee scheppen we kaders die nodig zijn om rechtsgeldig persoonsgegevens te kunnen uitwisselen.

Meer informatie over de geldende convenanten en de bijbehorende kaders voor gegevensuitwisseling zullen worden opgenomen in het verwerkingsregister van TBV Wonen.

Toegepaste beveiligingsmaatregelen (algemeen) en geheimhouding

Wij handhaven te allen tijde een beveiligingsniveau bij de verwerking van informatie dat, gezien de stand van de techniek, voldoende is om ongeoorloofde toegang tot, aanpassing, openbaarmaking of verlies van persoonsgegevens, te voorkomen.

Al onze medewerkers gaan zorgvuldig om met de gegevens die u ons toevertrouwt.

Website: bezoekgegevens en cookies

Op onze website(s) worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. We registreren ook hoe bezoekers door onze website(s) klikken. Deze gegevens worden alleen intern opgeslagen en bewerkt. Ze worden gebruikt voor statistische analyses van bezoekgedrag. Met deze informatie kunnen we de indeling en inhoud op onze website verder optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. Bij het bezoek aan onze website plaatsen we cookies. Met een cookie weten we welke pagina's u op onze website(s) heeft bezocht. Cookies helpen ons om onze websites te optimaliseren en gebruikersvriendelijker te maken.

De gegevens die u terug kunt vinden op Mijn TBV Wonen zijn alleen met uw persoonlijke inlog en wachtwoord te benaderen via een beveiligde internetverbinding.

Klachten

Bent u van mening bent dat dit reglement niet (goed) wordt nageleefd? Of dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming niet correct wordt uitgevoerd door ons? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij onze privacy-officer via privacy@tbvwonen.nl. Daarnaast kun u gebruik maken van de klachtenprocedure, deze kunt u terugvinden op onze website. Onze antwoord op de klacht wordt schriftelijk aan u medegedeeld.

Bent u hierna nog steeds niet tevreden? Dan kunt u aanvullend:

- de klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie in Tilburg;
- een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank starten;
- een verzoek indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag) met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in het geschil met ons.

Voor meer informatie kunt u ook terecht op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Meldplicht aan AP en aan betrokkenen

Vallen onbedoeld en ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen toch gegevens in handen van niet geautoriseerde derden? Bijvoorbeeld door een hack of een andere vorm van een gegevenslek? En leidt dit tot ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens? Dan melden wij dit conform de regels van de Autoriteit

Persoonsgegevens, bij de Autoriteit. Heeft dit datalek ook een hoog risico voor u persoonlijk, dan melden wij dit ook aan u.