

Privacyverklaring

9 oktober 2018

PRIVACYVERKLARING WONINGSTICHTING HELPT ELKANDER

Helpt Elkander vindt uw privacy belangrijk. Wij zijn en voelen ons verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die, in vertrouwen en met een veilig gevoel, aan ons gegeven zijn.

Wij verwerken persoonsgegevens op een zorgvuldige, beveiligde en transparante manier. In deze verklaring leest u hoe wij dat doen. En leggen we uit welke persoonsgegevens we verzamelen en waarom we dat doen. Het gaat om persoonsgegevens van huurders, medehuurlers, medebewoners, woningzoekenden, kopers, leveranciers en externe relaties van Helpt Elkander.

De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG is van toepassing binnen de EU. Wij handelen volgens deze wet. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt daar toezicht op.

1. Wat zijn persoonsgegevens?

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen (de betrokkene). Bijvoorbeeld de combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto. Er zijn volgens de wet ook bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld informatie over uw gezondheid of informatie over uw kinderen.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

We verzamelen alleen persoonsgegevens die we echt nodig hebben. Meestal geeft u ons de persoonsgegevens zelf. Bijvoorbeeld als u zich inschrijft als woningzoekende in Wooniezie, als we een huurovereenkomst met u sluiten of als u een woning van ons wilt kopen. U geeft ons dan toestemming om deze persoonsgegevens te verzamelen.

a. We gebruiken de volgende **persoonsgegevens**:

- geslacht
- adres, postcode en woonplaats
- telefoonnummers
- e-mailadres
- geboortedatum
- betalingsgegevens en rekeningnummer
- inkomensgegevens
- gezinssamenstelling

b. **Bijzondere persoonsgegevens**

In sommige gevallen kan het nodig zijn om bijzondere persoonsgegevens en/of gevoelige gegevens van u te gebruiken. Het gaat dan bijvoorbeeld om de volgende gegevens:

- medische gegevens voor aanpassingen aan een woning;

- gegevens over overlast en/of agressie, inclusief bewijsstukken (zoals foto's, film, geluidsopname, correspondentie met andere instanties dan Helpt Elkander);
- gegevens over woonfraude en/of onrechtmatig gebruik van een woning;
- gegevens over crimineel en/of hinderlijk gedrag.

We gebruiken deze gegevens alleen als:

- dat nodig is voor het uitvoeren en/of handhaven van de huur- of koopovereenkomst;
- dat gerechtvaardigd en nodig is voor de belangen van onze organisatie;
- dat gerechtvaardigd en nodig is voor de veiligheid van medewerkers, bewoners en/of ingeschakelde derden.

Beveiligingscamera

In het kantoor van HE hangt een camera met zicht op de balie, wachtruimte, entreehal en de stoep voor het kantoor. Dit is voor het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van bezoekers, medewerkers en eigendommen.

We gebruiken de beelden alleen naar aanleiding van incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren. De beelden kunnen uitsluitend worden bekeken door de interne beheerder. De beelden kunnen maximaal 4 dagen worden terug gekeken.

3. Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om ons werk goed te doen. **En dat is ook het enige waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken.** We gebruiken uw persoonsgegevens niet om beslissingen over u te nemen. Of om een oordeel over u te geven. Dit heet ook wel profilering. Dit doen we dus niet.

Volgens de wet moeten we zo min mogelijk persoonsgegevens gebruiken. Dat heet 'dataminimalisatie'. Met 'gebruiken' bedoelen we: verzamelen, opslaan, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen, enzovoort. Kortom, alles wat we doen met uw persoonsgegevens. De wet noemt dit 'verwerken'.

Wij koppelen uw persoonsgegevens aan unieke codes. Bijvoorbeeld het contractnummer. Dit is nodig om communicatie mogelijk te maken en ons werk te doen.

We gebruiken uw persoonsgegevens onder andere voor:

- het verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden. Dat zijn onder andere woningen, bedrijfsruimten, garages, parkeergarages, maatschappelijk vastgoed en standplaatsen/woonwagens;
- het uitvoeren van de woonruimteverdeling, het toewijzen van woningen;
- het uitvoeren van het wettelijk verplichte passend toewijzen. Dit betekent dat uw inkomen passend moet zijn bij de huurprijs van de woning. Om dit te kunnen toetsen hebben wij inkomensgegevens van u nodig, zoals loonstroken en een jaaropgave;
- het afsluiten van een huur- of koopovereenkomst;

- het innen van de huur en andere betalingen. Denk daarbij bijvoorbeeld ook aan het inschakelen van een deurwaarder bij een achterstand. Of het voorkomen van uithuiszettingen;
- het (laten) uitvoeren van onderhoud en reparaties;
- het zorgen voor een goede en leefbare woonomgeving;
- de aanpak van woonfraude en overlast;
- meldingen aan zorginstellingen;
- het verkopen van woningen, bedrijfsruimte en parkeerplaatsen;
- het afhandelen van klachten en geschillen;
- de communicatie met onze huurders, woningzoekenden en kopers;
- het onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van Helpt Elkander;
- het intern beheer van de organisatie, bijvoorbeeld managementinformatie;
- het uitvoeren van betalingen aan bedrijven die voor ons werken, bijvoorbeeld aannemers;
- de berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole;
- het nakomen van wettelijke verplichtingen. Bijvoorbeeld controle van het inkomen van huurders.

4. Waarom delen we uw persoonsgegevens soms met anderen?

Helpt Elkander deelt uw persoonsgegevens met enkele andere organisaties. Alleen als wij anderen nodig hebben om ons werk goed te doen.

Wij delen bijvoorbeeld persoonsgegevens met organisaties die wij inschakelen voor onderhoud en reparaties aan uw woning. Zij krijgen alleen de gegevens die zij nodig hebben zoals uw naam, adres en telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Om onze dienstverlening te kunnen verbeteren, vragen wij onze huurders of ze tevreden zijn en wat beter kan. Om dit onderzoek uit te kunnen voeren, geven wij uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres door aan een onderzoeksbureau.

Helpt Elkander maakt gebruik van verschillende softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons.

Alle organisaties en leveranciers die in opdracht van ons iets met de persoonsgegevens doen, zijn onze verwerkers. Zij moeten een verwerkersovereenkomst met ons tekenen. Daarin staat waarvoor de ander de persoonsgegevens ontvangt en mag gebruiken. Ook staat erin hoe de ander met uw persoonsgegevens om moet gaan.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen

Bijvoorbeeld met gemeenten, urgentiecommissies of instanties die gaan over overlast. Of om huurachterstanden te voorkomen en te beperken. In die gevallen is er een convenant getekend. Dat is een vaste afspraak waarin staat voor welk doel wij persoonsgegevens delen. En welke persoonsgegevens wij delen. En hoe we omgaan met persoonsgegevens.

5. Van welke cookies maakt onze website gebruik?

Onze website gebruikt cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer. De website van HE maakt gebruik van cookies die essentieel zijn voor het technisch goed functioneren van de website. Verder maakt de site gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe een bezoeker onze website gebruikt. Dit om het aanbod beter aan te laten sluiten op de vraag van de bezoeker. Deze persoonsgegevens zijn anoniem en worden niet gedeeld. We weten dus niet precies hoe u persoonlijk onze website gebruikt.

6. Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Alle medewerkers van Helpt Elkander gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Medewerkers en iedereen die werkzaamheden voor ons uitvoeren en daar persoonsgegevens voor moeten gebruiken, zijn verplicht tot geheimhouding. Behalve als hun taak of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht.

Medewerkers tekenen allemaal de integriteitscode. Hierin staat hoe zij hun werk zo eerlijk, oprecht en zorgvuldig mogelijk doen. Zij hebben alleen toegang tot persoonsgegevens die ze echt nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie.

Daarnaast treffen we technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van uw gegevens, zodat ze niet verloren kunnen gaan en ze niet zonder reden gebruikt worden. Voorbeelden hiervan zijn het coderen/versleutelen van gegevens en het trainen van de medewerkers op het gebied van privacy. Ook kan niemand zonder toestemming bij uw persoonsgegevens. Er wordt altijd om een gebruikersnaam en wachtwoord gevraagd om persoonsgegevens in te kunnen zien. Wij zorgen ervoor dat de organisatie waarmee wij uw gegevens delen met dezelfde normen werken. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis? Dan hoort u dat zo snel mogelijk van ons.

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

We bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is en we mogen vanuit de wet. Hoe lang we bepaalde gegevens bewaren, hangt af van de soort van de gegevens en de doelen waarvoor wij ze gebruiken. De bewaarperiode kan per doel verschillen. Als de periode voorbij is, vernietigen wij uw gegevens.

Helpt Elkander slaat geen BSN (Burger Service Nummer) of kopieën van paspoorten/ identiteitsbewijzen meer op. Dit hebben we in het verleden wel gedaan. Door de toepassing van de bewaarperiodes worden deze gegevens op den duur allemaal verwijderd.

8. Welke rechten heeft u als het gaat om uw persoonsgegevens?

De wet geeft u het recht om zelf de controle te houden over uw persoonsgegevens. Daarvoor heeft u volgens de wet een aantal rechten.

- **Uw recht op inzage**

Op uw verzoek laten wij u zien welke persoonsgegevens wij van u gebruiken en waarvoor wij deze gegevens gebruiken.

- **Uw recht op verbetering en aanvulling: u mag verkeerde persoonsgegevens laten aanpassen**
Hebben wij persoonsgegevens van u die niet kloppen? Of ontbreken er belangrijke persoonsgegevens in ons systeem? Dan heeft u het recht om die te laten aanpassen. Dit doen we dan zo snel mogelijk. We geven dit dan ook door aan de personen en organisaties met wie we uw persoonsgegevens gedeeld hebben.
- **Uw recht op overdraagbaarheid van uw gegevens**
U heeft het recht om uw persoonsgegevens te ontvangen die wij verwerken en over te dragen aan een andere organisatie.
- **Uw recht op verwijdering: u mag ons vragen uw persoonsgegevens te verwijderen**
Als wij uw gegevens niet meer nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen, kunt u ons vragen deze te verwijderen. Dit is ook het geval als wij de gegevens volgens de wet niet mogen gebruiken. In die gevallen verwijderen we uw persoonsgegevens zo snel mogelijk.
- **Uw recht op beperking van de verwerking**
Het recht op beperking van de verwerking geldt gedurende de periode dat wij bezig zijn om:
 - te bepalen of uw gegevens onjuist zijn;
 - te bepalen of de verwerking van uw gegevens onrechtmatig is;
 - te bepalen of uw gegevens verwijderd moeten worden;
 - of als u bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking.
- **Uw recht om bezwaar te maken tegen het verwerken van uw gegevens**
Als wij uw gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang of een algemeen belang, is het mogelijk om bezwaar te maken. Er vindt dan een belangenafweging plaats.

Wilt u gebruikmaken van uw rechten? Stuur ons een brief of een e-mail

Schrijf in die brief of e-mail van welk recht u gebruik wilt maken. En schrijf ook duidelijk op waarom. U krijgt dan binnen 4 weken een antwoord van ons. Wilt u gebruikmaken van uw recht op inzage of uw recht op verzet? Dan vragen we u om eerst langs te komen met uw ID-kaart of paspoort. Zo weten we zeker dat u degene bent die ons een brief of e-mail heeft geschreven. We vragen u daarom ook om het origineel van uw ID-kaart of paspoort mee te nemen en geen kopie. Bent u jonger dan 16 jaar? Of mag u zelf geen wettelijke beslissingen nemen en gebruikmaken van rechten? Dan moet iemand dit voor u doen. Zo iemand noemen we een 'wettelijk vertegenwoordiger'. Dat is bijvoorbeeld een voogd, uw vader of moeder.

9. Heeft u een klacht?

Als u vindt dat Helpt Elkander het privacybeleid niet goed toepast, dan kunt u een klacht bij ons indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken. U ontvangt altijd een gemotiveerd schriftelijk antwoord op uw klacht. Ben u dan nog niet tevreden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie. Meer informatie vindt u [hier](#).

10. Heeft u nog vragen?

Neem contact met ons op via info@helpt-elkander.nl of via 040 283 45 08.

11. Wijzigingen aan deze privacyverklaring

Helpt Elkander kan wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Eventuele wijzigingen voldoen aan de wetgeving. De meest actuele privacyverklaring publiceren wij op onze website.