

Privacybeleid

Hoe gaan we om met persoonsgegevens

Onderwerp

Datum

Privacy beleid

26 april 2018

Privacy Visie Staedion

Stichting Staedion respecteert en beschermt de persoonsgegevens van haar huurders. Als verhuurder hebben we allerlei gegevens van onze huurders nodig. We verwerken niet meer gegevens dan nodig. Met de gegevens die we verwerken gaan we vertrouwelijk om. Bij onze verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. We gebruiken gegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze bedoeld zijn. In ons Privacy beleid leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken met welk doel en hoe wij deze beschermen.

Inhoudsopgave

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Uitgangspunten | 4 |
| 2 | Welke persoonsgegevens verzamelen we?..... | 5 |
| 3 | Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig? | 6 |
| 4 | Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens | 7 |
| 5 | Gegevens delen met andere organisaties | 8 |
| 6 | Welke rechten hebben huurders..... | 9 |
| 7 | Persoonsgegevens en digitale media | 10 |
| 8 | Wet- en regelgeving | 11 |
| 9 | Wijzigingen in dit Privacy beleid..... | 12 |
| 10 | Klacht | 13 |

1 Uitgangspunten

Wie is Staedion?

Staedion betreft de Stichting Staedion bestaande uit haar bedrijfsonderdelen Bestuur, Concernstaf, Financiën, Onderhoud & Vastgoed en Woonservice, onderliggende afdelingen en haar dochterondernemingen.

Staedion is statutair gevestigd te Den Haag en houdt onder andere kantoor in die gemeente aan het Koningin Julianaplein 2. Staedion is ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 27070802. Het postadres van Staedion is Postbus 40406, 2504 LK te Den Haag. Staedion is verder te bereiken via telefoonnummer 088-24 23 00 en het e-mail adres info@staedion.nl.

Wat doet Staedion?

De Stichting Staedion is een toegelaten instelling in de zin van de Woningwet. We voeren uitsluitend activiteiten uit die behoren tot het domein van de volkshuisvesting. Daarbij moeten wij steeds voldoen aan de in de Woningwet geldende regels. Hetzelfde geldt voor onze dochtermaatschappijen. Het (externe) toezicht op toegelaten instellingen wordt uitgevoerd door de Autoriteit Woningcorporaties. De werkzaamheden van Staedion omvatten: het bouwen, beheren, verhuren en verkopen van woningen en bepaalde andere vormen van vastgoed.

Staedion verzamelt voor het uitvoeren van die werkzaamheden allerlei gegevens van huurders¹. Als verhuurder hebben we die gegevens nodig om ons werk te kunnen doen. We gebruiken persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huurovereenkomst en het innen van de huur. Daarnaast verzamelen we contactgegevens van huurders om hen te informeren, bijvoorbeeld door in de toekomst een digitale nieuwsbrief te mailen.

Met deze privacygevoelige informatie (in de wet "persoonsgegevens" genoemd) gaan we zorgvuldig om. In het kader van onze dienstverlening streven we naar zo volledig mogelijke contactgegevens. We registreren graag e-mail adres en een extra telefoonnummer zodat we huurders kunnen bereiken wanneer nodig. Maar we gebruiken niet meer gegevens dan nodig zijn en beschermen de gegevens die we vastleggen zodanig dat ze niet in handen van onbevoegden kunnen komen.

Wij verstrekken geen persoonsgegevens van huurders aan derden behalve als dat nodig is om ons werk te kunnen doen. Hier houden wij ons strikt aan: huurders moeten in alle opzichten kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens.

In dit Privacy beleid is vastgelegd hoe Staedion met persoonsgegevens van huurders omgaat, waarvoor deze worden gebruikt en hoe we ze beschermen.

¹ Daar waar in dit beleid huurders staat, kun je ook woningzoekenden, kopers, VvE-leden, andere bewoners en leveranciers lezen. Daar waar Staedion staat, wordt Stichting Staedion en al haar dochterondernemingen bedoeld.

2 Welke persoonsgegevens verzamelen we?

Staedion verzamelt diverse persoonsgegevens van huurders. Deze gegevens leggen we vast op het moment dat een (huur)overeenkomst wordt afgesloten of op andere momenten dat er contact is met de huurder bijvoorbeeld als er een vraag of klacht is of als melding wordt gemaakt dat er iets stuk is. Deze verwerking van deze gegevens wordt vastgelegd in een register zoals omschreven in hoofdstuk 4. We verzamelen onder andere:

- Volledige naam (zowel voor- als achternaam)
- Geslacht
- Adres
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Betalingsgegevens en bankrekeningnummer
- Jaarinkomen / Huishoudinkomen
- Gezinssamenstelling
- Studentnummer
- Woonnet-Haaglanden registratienummer
- Kopie legitimatie zonder BSN en pasfoto

Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

In verband met de veiligheid hangt Staedion soms beveiligingscamera's op of wordt gebruik gemaakt van elektronische toegangsregistratie (bijvoorbeeld bij parkeergarages). Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Overal waar Staedion cameratoezicht heeft of elektronische toegangsregistratie, hangen borden van wie deze camera's en/of het elektronisch toegangssysteem zijn. De camera's zijn op zo'n manier opgesteld dat ze niet in woningen filmen en zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen.

We gebruiken de beelden en toegangsregistratie 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 en/of toegangsregistratie worden uitsluitend bekeken door een daartoe aangewezen persoon of een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar van de politie. De bewaartermijn is maximaal vier weken of tot na afhandeling van het op camerabeelden of toegangsregistratie vastgelegde incident. Staedion legt deze werkwijze in een cameraprotocol nader vast.

3 Waarvoor hebben wij persoonsgegevens nodig?

Huurders

Staedion heeft persoonsgegevens van huurders nodig om haar werk goed te kunnen uitvoeren.

We gebruiken deze gegevens onder andere voor:

- Verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers en parkeergarages.
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling.
- Uitvoeren van de inkomensvoets bij nieuwe verhuringen.
- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst.
- Het uitvoeren van een beheerovereenkomst met een VvE, waaronder gegevens van de appartementseigenaren.
- Innen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van uit huiszettingen.
- Onderhoud en reparaties (laten) uitvoeren.
- Zorgen voor een kwalitatief goede, leefbare en veilige woonomgeving.
- Aanpak van woonfraude en overlast.
- Meldingen aan zorg verlenende instanties.
- Verkopen van woningen, bedrijfsruimten en parkeerplekken.
- Afhandelen van geschillen en klachten.
- Communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten.
- Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening (Klant Contact Monitor).
- Intern beheer van de organisatie (bijvoorbeeld managementinformatie).
- Uitvoeren van betalingen aan crediteuren (bijvoorbeeld aannemers).
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole.
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld controle inkomsten).

Werknemers

Staedion heeft persoonsgegevens van werknemers nodig voor het uitvoeren van de arbeidsovereenkomst.

Staedion is verplicht de identiteit van haar werknemers te controleren.

De controle op de identiteit van werknemers bestaat uit 3 onderdelen:

1. Verificatieplicht: Staedion moet het identiteitsbewijs, dat is een paspoort, identiteitskaart of vreemdelingendocument, van werknemers bij indiensttreding controleren op echtheidskenmerken en geldigheid;
2. Bewaarplicht: Staedion moet een kopie bewaren van het identiteitsbewijs van alle werknemers die in dienst genomen worden;
3. Zorgplicht: bij controle moet Staedion haar werknemers in de gelegenheid stellen aan hun identificatieplicht te voldoen. Staedion moet haar werknemers erop wijzen dat zij verplicht zijn een geldig identificatiebewijs bij zich te dragen. Dit geldt ook voor ingehuurde arbeidskrachten.

4 Hoe gebruiken en beschermen we persoonsgegevens

Staedion is verantwoordelijk voor de wijze waarop persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt en opgeslagen. Vanaf 25 mei 2018 houdt Staedion een intern register bij van al onze verwerkingen van persoonsgegevens. Staedion staat er in ieder geval voor in dat de persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de wet worden verzameld en gebruikt. Staedion koppelt persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld het contractnummer) om communicatie mogelijk te maken. Dat is nodig om ons werk te kunnen doen. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor de werkzaamheden die zijn beschreven in dit privacy beleid. Wij publiceren nooit zonder toestemming persoonsgegevens van huurders en andere relaties.

Geheimhouding

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens van onze huurders, is contractueel gebonden aan de geheimhoudingsplicht.

Toegang tot gegevens

Medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot de persoonsgegevens van onze huurders en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan de wettelijke bewaartermijnen. We verwijderen of anonimiseren de persoonsgegevens uiterlijk twee jaar nadat de betreffende overeenkomst tussen Staedion en de huurder is geëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld. Behalve als deze persoonsgegevens langer bewaard dienen te blijven om te voldoen aan een wettelijke bewaarplicht. De persoonsgegevens van huurders die zijn geregistreerd ten behoeve van een specifiek doel en niet meer noodzakelijk is voor dat doel, worden uiterlijk vijf jaar nadat de persoonsgegevens zijn verwerkt verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn vereist is om te voldoen aan een wettelijke bewaarplicht. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit doen we alleen voor statistisch of trend onderzoek.

Beveiliging

Wij nemen alle noodzakelijke technische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen. Staedion legt dit vast in informatiebeveiligingsbeleid.

5 Gegevens delen met andere organisaties

Staedion gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken.

De derden aan wie we informatie verstrekken, zijn bedrijven die we inschakelen om werkzaamheden te verrichten of met wie wij anderszins samenwerken, bijvoorbeeld in verband met het oplossen, beperken en voorkomen van gedrag dat (het gebruik van) de woning en/of de woonomgeving schaadt.

Delen van persoonsgegevens

Als een andere partij of instantie werk voor ons verricht (bijvoorbeeld een deurwaarder, aannemers, dienstverleners) moet deze partij een verwerkersovereenkomst getekend hebben waarin staat waarvoor ze deze gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze er mee om moeten gaan.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties (bijvoorbeeld gemeentes, toezichthouders). In die gevallen moet een convenant zijn getekend waarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

Verder kunnen overheidsinstanties of instanties met een wettelijke taak informatie bij ons opvragen die we verplicht zijn om te delen.

Staedion houdt een verwerkersoverzicht bij.

6 Welke rechten hebben huurders

Elke huurder heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming en het recht op verzet ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens.

Verzoeken tot inzage

Verzoeken tot inzage kunnen via e-mail of schriftelijk worden ingediend bij Staedion. Wanneer een verzoek tot inzage wordt gedaan, krijgt de verzoeker na persoonlijke identificatie een volledig overzicht van de verwerkte gegevens, de herkomst van de gegevens, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de gegevens.

De navolgende gegevens worden niet door Staedion overgelegd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman, worden niet overgelegd.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van artikel 23 AVG.

Voordat een verzoek tot inzage en verzet in behandeling wordt genomen, moet de huurder zich eerst hebben geïdentificeerd. Huurders kunnen dit doen door langs te komen en ID kaart of paspoort (het origineel) te tonen. Als de huurder jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.

Het verzoek tot inzage wordt vervolgens binnen vier weken na identificatie beantwoord.

Verzoeken tot correctie en verwijdering

Correctie of beperking van persoonsgegevens worden alleen gehonoreerd als de gegevens onjuist zijn, onvolledig zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verzameld of als deze niet ter zake dienend zijn of in strijd met de wet worden verwerkt. Als het correctieverzoek wordt gehonoreerd, dan zal Staedion de wijzigingen zo snel mogelijk doorvoeren. Staedion zal een eventuele wijziging ook aan derden partijen doorgeven aan wie deze gegevens in het verleden zijn verstrekt, tenzij deze kennisgeving onmogelijk is of onevenredige inspanning kost. Verwijdering doen we dan zo spoedig mogelijk.

Recht van verzet

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kan een huurder, in bij de wet geregelde gevallen, verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Het verzoek dient via e-mail of schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij Staedion. Staedion beslist binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan beëindigd Staedion direct de verwerking. Staedion is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door Staedion wettelijk verplicht is.

7 Persoonsgegevens en digitale media

Bij het regelen van woonzaken via de website zoals bijvoorbeeld een huuropzegging geven huurders en andere gebruikers toestemming om hun persoonsgegevens vast te leggen. Als iemand een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens bewaard zolang als nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling van de vraag.

Websites

De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via www.staedion.nl, mijnstaedion.nl of andere websites in eigendom en/of in beheer van Staedion verwerken we volgens dit Privacy beleid.

Staedion maakt gebruik van cookies die voldoen aan de AVG.

8 Wet- en regelgeving

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft Staedion te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in gaat. Hierin zijn de belangrijkste regels vastgelegd voor de omgang met persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op handhaving van de AVG.
- Sinds 1 januari 2016 bestaat er ook een verplichting om datalekken te melden. Staedion hanteert hierbij het Protocol Datalekken Staedion.
- De Aedescode en de Governancecode. Hierin hebben woningcorporaties afspraken gemaakt over hun integriteitsbeleid.

Wat zijn persoonsgegevens?

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerd of identificeerbaar persoon. Dus de combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto zijn allemaal persoonsgegevens. Hiernaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens; dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld BSN nummer, gezondheids- of medische gegevens en de gegevens van kinderen.

Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Wettelijk is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken gebaseerd op de volgende gronden:

- A. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (nodig voor de huurovereenkomst);
- B. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen (bijvoorbeeld inkomen te registreren);
- C. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Staedion en de met haar verbonden instellingen of ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert;
- D. De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- E. Een calamiteit (een zaak van leven of dood);
- F. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak van het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt (dit is Staedion niet, dus dit is niet op ons van toepassing).

Verwerken van persoonsgegevens

Onder het verwerken van persoonsgegevens verstaat de wet: het verzamelen, opslaan, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen enzovoort; kortom, alles wat we doen met persoonsgegevens.

Volgens de wet moeten we *zo min mogelijk* persoonsgegevens verwerken (dataminimalisatie).

9 Wijzigingen in dit Privacy beleid

Dit Privacy beleid kan worden gewijzigd en wordt bekend gemaakt op de website van Staedion. De laatste versie van het Privacy beleid is vastgesteld op 1 mei 2018 door het directieteam van Staedion.

10 Klacht

Wanneer u van mening bent dat dit Privacy beleid niet wordt nageleefd door Staedion, kunt u een klacht bij ons indienen. Op de klacht is onze klachtenprocedure van toepassing.