

Privacyverklaring

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 Wat zijn persoonsgegevens	3
1.2 Bent u verplicht uw persoonsgegevens aan ons te verstrekken?	3
1.3 Gegevens verzamelen bij derden.....	3
1.4 De verantwoordelijke voor verwerking van persoonsgegevens	3
2 Welke persoonsgegevens gebruiken we en waarvoor gebruiken we deze	3
2.1 Inschrijving Woonnet Haaglanden.....	3
2.2 Contactgegevens.....	3
2.3 Inkomensgegevens en toewijzingsdocumenten	4
2.4 Gegevens met betrekking tot de huurbetaling.....	4
2.5 Bijzondere persoonsgegevens	4
2.6 Cameratoezicht en toegangstags.....	4
2.7 Gespreksopnames	4
3 Grondslagen voor het gebruik van uw gegevens	5
4 Cookies.....	5
5 Profileren en geautomatiseerde individuele besluitvorming	5
6 Verstrekken van persoonsgegevens aan andere partijen.....	5
7 Gegevens buiten de EU	6
8 Beveiliging van uw gegevens	6
9 Bewaartermijn van gegevens	6
10 Uw rechten op basis van de verwerking van uw persoonsgegevens	7
11 Hoe kunt u contact met ons opnemen?.....	8
12 Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens	8
13 Kan de privacyverklaring gewijzigd worden?	8

1 Inleiding

WoonWest neemt de privacy van haar huurders serieus. Daarom doen we er alles aan je privacy te beschermen. Wij handelen naar de wet- en regelgeving die o.a. beschreven is in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van deze wet. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we dat doen.

1.1 Wat zijn persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms groeperen of anonimiseren we ze zodat ze niet meer naar u te herleiden zijn.

1.2 Bent u verplicht uw persoonsgegevens aan ons te verstrekken?

Bepaalde persoonsgegevens zijn nodig om een woning of garage aan u te kunnen verhuren. Zonder deze gegevens kunnen we geen overeenkomst met elkaar aangaan. Soms zijn we wettelijk verplicht persoonsgegevens te verzamelen, bewaren of verstrekken voor de opsporing van strafbare feiten. Als we uw persoonsgegevens nodig hebben voor andere doeleinden vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het aanbieden van extra producten of diensten.

1.3 Gegevens verzamelen bij derden

WoonWest verzamelt soms persoonsgegevens bij derde partijen zoals:

- o Woonnet Haaglanden voor het aanbieden van onze huurwoningen;
- o de Belastingdienst als wij een inkomensafhankelijke huurverhoging of huurverlaging doorvoeren;
- o hulpverlenende organisaties in geval van ingewikkelde (zorg) problematiek;
- o gemeente in het geval individuele problematiek, zoals bijvoorbeeld maatwerk bij urgentieaanvragen.

1.4 De verantwoordelijke voor verwerking van persoonsgegevens

WoonWest is juridisch de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens.

2 Welke persoonsgegevens gebruiken we en waarvoor gebruiken we deze

Persoonsgegevens zijn onderverdeeld in categorieën. Hieronder geven we per categorie aan waarvoor we die gegevens gebruiken.

2.1 Inschrijving Woonnet Haaglanden

De inschrijving voor een huurwoning vindt plaats via Woonnet Haaglanden. Alle informatie over uw persoonsgegevens en de privacy hiervan binnen Woonnet Haaglanden kunt u vinden in de [privacy verklaring van Woonnet Haaglanden](#).

2.2 Contactgegevens

Dit zijn voornamen, voorletters, achternaam, geslacht, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum. Van u en van uw eventuele medehuurlers en/of medebewoners. Deze gegevens gebruiken we voor:

- o het toewijzen van onroerende zaken (woning en/of garage);
- o de uitvoering van de huurovereenkomst;
- o onderhoud en reparatie van de onroerende zaken (woning en/of garage);
- o het kopen of verkopen van onroerende zaken;
- o het afhandelen van geschillen en klachten;
- o klantenservice;
- o communicatie met huurders en kopers;
- o onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van WoonWest.

Het verwerken van deze gegevens is noodzakelijk voor het uitvoeren of aangaan van een overeenkomst of het voldoen aan een wettelijke verplichting. Om onze dienstverlening te verbeteren, hebben wij een gerechtvaardigd belang om de kwaliteit van onze dienstverlening te onderzoeken. Hiervoor hebben wij uw contactgegevens nodig.

2.3 Inkomensgegevens en toewijzingsdocumenten

Voor het passend toewijzen van een woning, vragen we om uw inkomensgegevens. Dit is een wettelijke verplichting waaraan we moeten voldoen. Andere documenten die wij gebruiken voor de toewijzing van een woning zijn bijvoorbeeld een verhuurdersverklaring, uittreksel BRP, of bewijs van economische eenheid (bewijs van gezamenlijke huishouding).

2.4 Gegevens met betrekking tot de huurbetaling

We gebruiken uw bankrekeningnummer om betalingen en/of huur te incasseren en voor eventuele uitbetalingen. WoonWest zet zich in om huurachterstanden te beperken. Hiervoor kunnen gegevens met betrekking tot uw (financiële) situatie worden verwerkt.

2.5 Bijzondere persoonsgegevens

Het kan nodig zijn dat we ook gegevens van gevoelige aard van u verwerken. Denk daarbij aan:

- o medische gegevens, specifiek: voor (medische) aanpassingen van een woning;
- o gegevens over overlast en/of agressie, inclusief eventuele bewijsstukken;
- o gegevens over woonfraude en/of onrechtmatig gebruik van een woning;
- o gegevens over crimineel en/of hinderlijk gedrag.

We verwerken deze binnen de wettelijke kaders en als dat noodzakelijk is:

- o voor het uitvoeren en/of handhaven van de huurovereenkomst;
- o om de belangen van de organisatie te behartigen;
- o om de veiligheid van medewerkers, bewoners en/of ingeschakelde derden te waarborgen.

Zo kunnen we zorgen voor een kwalitatief goede leefomgeving, overlast bestrijden, woonfraude en het onrechtmatig gebruik van een woning tegen gaan. We verwerken geen kopieën van identiteitsbewijzen. We kunnen wel om een identiteitsbewijs vragen in het kader van de identificatieplicht, maar we slaan deze niet op.

2.6 Cameratoezicht en toegangstags

Om onze eigendommen te beschermen en in het kader van veiligheid hangen er camera's in ons kantoor en onze gebouwen. Bij het gebruik van de camera's worden video-opnames gemaakt waardoor mogelijk persoonsgegevens worden verwerkt. Door middel van borden of stickers wordt kenbaar gemaakt dat gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht. De beelden bewaren we maximaal 4 weken tenzij we ze langer nodig hebben in verband met een incident. Voor meer informatie bekijk het camerastatement op onze website. We gebruiken toegangstags om te voorkomen dat onbevoegden toegang verkrijgen tot onze (woon)gebouwen.

2.7 Gespreksopnames

Om onze dienstverlening te verbeteren en voor trainingsdoeleinden kan WoonWest telefoongesprekken opnemen. Wanneer een gesprek wordt opgenomen, informeren wij u daar altijd vooraf over.

De opnames worden uitsluitend gebruikt voor:

- kwaliteitscontrole en training van medewerkers;
- het afhandelen van klachten of geschillen;
- het vastleggen van gemaakte afspraken indien dat noodzakelijk is.

De opnames worden zorgvuldig beveiligd en zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegde medewerkers. Wij bewaren gespreksopnames maximaal 60 dagen, tenzij er een klacht of geschil loopt waarvoor de opname langer nodig is. Daarna worden de opnames automatisch verwijderd.

U heeft dezelfde rechten met betrekking tot gespreksopnames als bij andere persoonsgegevens, zoals het recht op inzage, correctie of verwijdering, voor zover dit binnen de wettelijke kaders mogelijk is.

3 Grondslagen voor het gebruik van uw gegevens

Uitvoering overeenkomst

WoonWest gebruikt voor het verhuren of verkopen van woningen een overeenkomst met haar huurder. Voor de totstandkoming van deze overeenkomst worden klantgegevens gebruikt voor de toewijzing van een woning. Vervolgens worden de gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst tot de termijn, als opgenomen in artikel 9 van deze privacyverklaring, bewaard. Wettelijk gezien is de grondslag voor het gebruik van uw gegevens het gebruik voor (de uitvoering van) een overeenkomst.

Wettelijke verplichting

In sommige gevallen heeft WoonWest ook een wettelijke verplichting om persoonsgegevens te verwerken. Bijvoorbeeld in de communicatie met de Belastingdienst.

Toestemming

In sommige gevallen vragen we toestemming aan u om uw persoonsgegevens te mogen verwerken. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken. U kunt hierbij denken aan toestemming voor het toesturen van onze nieuwsbrief.

Gerechtvaardigd belang

In sommige gevallen heeft WoonWest een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw persoonsgegevens. Bijvoorbeeld bij cameratoezicht ter bescherming van eigendommen en in het kader van veiligheid.

Vitaal belang

In geval van een levensbedreigende of noodsituatie mogen wij gegevens verwerken en eventueel delen.

4 Cookies

Wij gebruiken cookies om u een optimale gebruikerservaring te bieden.

Surf- en klikgedrag

We kunnen informatie verzamelen over:

- o uw bezoek aan de website van WoonWest;
- o de pagina's die u daarop bekijkt;
- o de koppelingen (links) waarop u klikt;
- o andere acties die u onderneemt;
- o bepaalde standaardinformatie die uw browser verzendt naar elke website die u bezoekt, zoals uw:
 - IP-adres,
 - het type en de taal van de browser,
 - de tijd van uw bezoek en
 - het webadres van waaruit u onze website bereikte.

5 Profileren en geautomatiseerde individuele besluitvorming

Dit is het geautomatiseerd verwerken van persoonsgegevens en het op basis hiervan nemen van besluiten (zonder menselijke tussenkomst). WoonWest past geen profilering of geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering toe.

6 Verstrekken van persoonsgegevens aan andere partijen

Verwerker

WoonWest maakt gebruik van verschillende verwerkers, dat zijn leveranciers aan wie wij onze gegevensverwerking hebben uitbesteed. Zo voeren bijvoorbeeld onderzoeksbureaus onze klanttevredenheidsmetingen deels uit, we maken gebruik van softwareleveranciers en onze automatisering is uitbesteed. We sluiten verwerkersovereenkomsten met onze verwerkers. Hiermee beschermen we de privacy van onze huurders en medewerkers zo veel als mogelijk.

Derden

WoonWest deelt persoonsgegevens met organisaties die ingeschakeld worden bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Denk hierbij aan een loodgieter, reparateur, aannemer of deurwaarder. We verstrekken alleen uw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres) zodat zij contact op kunnen nemen. Als het noodzakelijk is verstrekken we in sommige gevallen meer gegevens, bijvoorbeeld aan een deurwaarder. Op het moment dat we in een juridisch geschil verwickeld raken, delen we persoonsgegevens (naam, adres en geboortedatum/-plaats) met (externe) juridisch adviseurs en eventuele juridische instanties.

U kunt als huurder benaderd worden om een anonieme vragenlijst in te vullen om ons te beoordelen. Dit kan per e-mail of telefonisch.

Op grond van de wet is WoonWest soms verplicht om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld gegevensverstrekking aan bevoegde autoriteiten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. We gaan uiterst zorgvuldig om met deze verzoeken.

WoonWest kan op grond van samenwerkingsconvenanten gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld een gemeente, politie of zorginstelling. Dit in het kader van overlast, woonfraude, schulden, hennep of buurtbemiddeling. Dit vindt binnen de wettelijke kaders plaats en omvat niet meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk.

WoonWest treft maatregelen om te verzekeren dat derden uw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden gebruiken. Alleen de noodzakelijke gegevens worden aan hen verstrekt. In alle andere gevallen vragen we u om toestemming die u ook altijd weer kan weigeren of intrekken.

7 Gegevens buiten de EU

We gebruiken uw persoonsgegevens standaard alleen binnen de EU waar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Uw persoonsgegevens zijn daardoor altijd passend beschermd. Worden er toch gegevens met organisaties buiten de EU gedeeld? Dan moet het land en de organisatie voldoen aan het door de EU voorgeschreven veiligheidsniveau en/of certificering.

8 Beveiliging van uw gegevens

Wij hanteren een hoog beveiligingsniveau gezien de gevoeligheid van de persoonsgegevens. Hier wordt zeer strikt mee omgegaan, omdat onze klanten altijd moeten kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens. Binnen WoonWest geldt dat alle personen die werkzaam zijn bij WoonWest of ten dienste van WoonWest werkzaamheden verrichten en daarbij kennismaken van persoonsgegevens verplicht zijn tot geheimhouding. Gebruik van klantgegevens door medewerkers van WoonWest is alleen toegestaan als deze voor de uitoefening van hun functie noodzakelijk is. De gegevens die zijn opgeslagen worden daarom met technische en organisatorische maatregelen passend beschermd, om verlies of misbruik door derden te voorkomen.

Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor jou?

Dan informeren we je daar zo snel mogelijk over.

9 Bewaartermijn van gegevens

We bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van het doel en de aard van de gegevens. Als de termijnen verstreken zijn, vernietigen we uw gegevens. Soms anonimiseren we persoonsgegevens zodat ze niet meer herleidbaar zijn. Bijvoorbeeld binnen een overleg inzake zorg of als een bewaartermijn verstreken is. In het verleden zijn gegevens in ons archief terecht gekomen die daar niet (meer) horen. We doen ons best deze gegevens zoveel mogelijk te verwijderen, waar nodig door middel van natuurlijk verloop.

Hieronder is een overzicht van de verschillende typen gegevens en hoe lang we deze bewaren:

Welke gegevens?	Waarvoor?	Wanneer vernietigd?
Inkomensdossiers (inkomensverklaring en/of aanvullende gegevens)	Inkomenstoetsing bij toewijzing	Ieder jaar na het afronden van de accountantscontrole
Inkomensgegevens (als die van toepassing zijn)	Inkomensafhankelijke huurverhoging	Ieder jaar na het afronden van de accountantscontrole
Huurdossiers (aanvragen, overeenkomst etc.)	Huurovereenkomst	5 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst tenzij sprake is van openstaande posten die uit handen zijn gegeven aan een daarvoor bestemde instantie
Financiële gegevens (huurbetalingen, bankrekeningnummer)	Huurovereenkomst	7 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst in verband met het nakomen van de wettelijke administratieve bewaarplicht van WoonWest

10 Uw rechten op basis van de verwerking van uw persoonsgegevens

Mensen hebben verschillende rechten om controle te houden over hun persoonsgegevens. Hieronder een opsomming:

- **Het recht op inzage**
U heeft het recht inzage te krijgen in welke persoonsgegevens we van u verwerken. We reageren binnen vier weken op uw verzoek. U ontvangt dan een overzicht van de persoonsgegevens die we van u bezitten. Met welk doel we deze persoonsgegevens hebben en verwerken en aan welke derden uw gegevens eventueel verstrekt zijn;
- **Het recht op correctie**
U heeft het recht persoonsgegevens die niet juist door ons aan te laten passen.
- **Het recht op verwijdering**
U mag ons vragen uw gegevens te verwijderen als we die niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze kregen. Is er een wettelijke bewaartermijn aanwezig? Dan kunnen we uw gegevens helaas niet eerder verwijderen.
- **Het recht op beperking van de verwerking**
Gedurende de periode die wij nodig hebben om te bepalen of gegevens gewijzigd of verwijderd moeten worden, er sprake is van onrechtmatigheid van gegevensverwerking of wanneer u bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking, heeft u het recht om een beperking van de verwerking aan te vragen;
- **Het recht op dataportabiliteit**
Op uw verzoek moeten we uw persoonsgegevens overdragen aan u of aan een andere organisatie van uw keuze. Dit kan alleen als de gegevens geautomatiseerd worden verwerkt op grond van een overeenkomst of toestemming.
- **Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking**
Als we gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd of algemeen belang, mag u bezwaar maken. Na dit bezwaar wordt een belangenafweging gemaakt. In het geval van direct marketing heeft u te allen tijde het recht van bezwaar.
- **Het recht om toestemming in te trekken**
Te allen tijde mag u uw toestemming voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens intrekken. Daarna verwerken we de gegevens waarvoor u specifiek toestemming gaf niet meer.

Wilt u een van deze rechten uitoefenen? Dan kunt u per e-mail naar secretariaat@woonwest.nl of per brief naar Tiendweg 32, 2671 SB Naaldwijk een verzoek indienen. Beschrijf in dit verzoek duidelijk welk recht u wilt uitoefenen

Na ontvangst van uw verzoek laten wij u binnen 1 maand weten of wij aan uw verzoek kunnen voldoen. Mocht dit niet lukken dan informeren wij u tijdig over de redenen van de vertraging, die

uiterlijk 2 maanden zal zijn. Als u meerdere keren in een bepaalde periode hetzelfde verzoek indient, mag WoonWest dit verzoek afwijzen. Dat laten wij u dan ook binnen 1 maand weten.

11 Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens of over deze privacyverklaring? Neem dan contact op door een mail te sturen naar secretariaat@woonwest.nl

Daarnaast kunt u zich schriftelijk of telefonisch contact met ons opnemen:

WoonWest
T.a.v. Privacy Officer
Tiendweg 32
2671 SB Naaldwijk

Tel. 0174 293 650

We zijn maandag tot en met donderdag van 08:30 tot 15:30 uur en op vrijdag van 08:30 tot 12.00 uur bereikbaar (uitgezonderd feestdagen).

12 Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over de bescherming van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd een klacht bij ons indienen.

U kunt ook altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een klacht kunt u indienen via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

13 Kan de privacyverklaring gewijzigd worden?

We behouden ons het recht om wijzigingen in deze verklaring aan te brengen. Als er belangrijke wijzigingen in deze verklaring zijn melden we dat via onze website. Wijzigingen blijven binnen de grenzen van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy.