

# Privacyreglement

## Inleiding

U als klant van BrabantWonen heeft er recht op dat wij zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een bepaalde persoon. De wettelijke regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van die wet door BrabantWonen. Wij vinden het belangrijk dat u weet welke persoonsgegevens wij van u verwerken (opvragen, opslaan, gebruiken), voor welke doelen wij deze gegevens verwerken, hoe lang deze gegevens bewaard worden en op welke wijze wij uw gegevens beveiligen. In dit reglement hebben wij hierover uitleg.

## Doel

De persoonsgegevens die wij verzamelen zijn noodzakelijk om invulling te geven aan onze dienstverlening. Wij verzamelen die informatie die nodig is voor de doelen die in dit reglement staan omschreven.

## 1. Rechten en plichten

Voor het uitvoeren van onze dienstverlening moeten wij gebruik maken van persoonsgegevens.

Persoonsgegevens worden alleen verwerkt wanneer:

- u hiervoor toestemming heeft verleend en u deze toestemming op een later moment niet heeft ingetrokken;
- dit nodig is om vitale belangen te beschermen;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor het aangaan of de uitvoering van de huurovereenkomst en overige overeenkomsten waarbij u partij bent of wilt worden;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is om een op ons rustende wettelijke verplichting na te komen;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van een vooraf beschreven gerechtvaardigd belang van ons of de met ons verbonden ondernemingen.

Wij gebruiken uw gegevens niet voor commerciële of charitatieve doeleinden. Dit doen we alleen als u ons hiervoor expliciet schriftelijk toestemming verleent.

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.

## 2. Verwerking van persoonsgegevens en de doelen

Wij verwerken verschillende persoonsgegevens, zoals, maar niet noodzakelijkerwijs beperkt tot:

- a) naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede het bankrekeningnummer van de (aspirant) huurder of verhuurder;
- b) de bij het vorige punt genoemde gegevens van de voormalig huurder, medehuurlers of medebewoners;
- c) een administratienummer, als dat geen andere informatie bevat dan de bij het eerste punt bedoelde gegevens;
- d) gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de huurovereenkomst;

- e) gegevens voor het onderhoud en de reparatie van de gehuurde onroerende en roerende zaken;
- f) gegevens voor het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven, het doen van betalingen en het innen van vorderingen;
- g) andere dan de hierboven opgesomde gegevens als die verwerkt moeten worden op grond van een andere wet.

**De verwerking gebeurt ten behoeve van de uitvoering van onze dienstverlening in brede zin, waaronder, maar niet noodzakelijkerwijs beperkt tot:**

- a) de uitvoering van de huurovereenkomst;
- b) het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven en het doen van betalingen;
- c) het innen van vorderingen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen;
- d) bijhouden van huurachterstand;
- e) onderzoek naar fraude;
- f) beleggen van fraudeproblemen bij de politie;
- g) het onderhoud en de reparatie van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken;
- h) het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;
- i) activiteiten van intern beheer;
- j) de uitvoering of toepassing van een andere wet.

### **3. Bewaartermijnen en vernietigingen**

Zolang u klant van ons bent, bewaren wij informatie in uw klantdossier. Wij bewaren de informatie niet langer dan noodzakelijk is voor het uitvoeren van het doel waarvoor de informatie is verkregen of dan wettelijk is toegestaan.

Wij bewaren in principe de informatie tot 2 jaar na afloop van de klantrelatie, tenzij het bepaalde in artikel 3 c van toepassing is. Financiële gegevens bewaren we 7 jaar.

### **4. Welke rechten heeft u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?**

BrabantWonen vindt het belangrijk dat u de rechten op basis van de wet goed kunt uitoefenen. Op onze website vindt u een formulier waarmee u een aanvraag kunt doen om gebruik te maken van een recht. Op een aanvraag wordt binnen vier weken schriftelijk beslist.

Uw rechten zijn:

- **Recht op inzage**

U heeft recht op inzage in uw persoonlijke dossier. Als in het dossier gegevens van derden zijn opgenomen, worden deze derden eerst gehoord voordat inzage in deze gegevens aan u wordt verleend. Indien deze derden geen inzage willen verlenen worden de gegevens van hen afgeschermd.

- **Recht op correctie**

Als de gegevens die wij van u verwerkt hebben niet juist zijn, heeft u het recht deze te laten aanpassen

- **Recht op verwijdering**

Als wij uw gegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben verwerkt, heeft u het recht te vragen dat wij deze gegevens verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals bijvoorbeeld onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de Belastingdienst.

- **Recht van beperking**

Als wij moeten reageren op een aanvraag van u om aanpassing van de gegevens of verwijdering daarvan of u heeft een bezwaar tegen de verwerking ingediend, dan heeft u het recht ons te vragen uw gegevens (tijdelijk) niet te verwerken.

- **Recht van overdraagbaarheid**

Op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als de gegevens zijn verwerkt met uw toestemming of op grond van een overeenkomst.

- **Recht van bezwaar**

Als wij gegevens verwerken op grond van een gerechtvaardigd belang, is het mogelijk daartegen bezwaar te maken. Er zal dan een belangenafweging moeten plaatsvinden.

- **Vergoeding**

Wij verwerken/verstrekken de door u gevraagde informatie gratis. Wij kunnen slechts onder bijzondere omstandigheden daarvoor een vergoeding vragen.

- **Uitzonderingen**

Beperking van uw rechten is mogelijk als dit noodzakelijk is in het belang van:

- de veiligheid van de Staat;
- de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- de gewichtige economische en financiële belangen van de Staat en andere openbare lichamen;
- het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften;
- de bescherming van u of van de rechten van anderen

## 5. Delen van gegevens met derden

a) Wij kunnen uw informatie verstrekken aan derden onder meer wanneer:

- u daar zelf toestemming voor geeft;
- deze informatie niet tot u persoonlijk kan worden herleid / is geanonimiseerd;
- dat moet op grond van de wet;
- dat nodig geacht is voor het uitvoeren van een overeenkomst met u
- daar een gerechtvaardigde reden voor is.

b) Zonder uw toestemming wordt uw informatie niet aan derde partijen verstrekt voor marketing doeleinden.

c) In sommige gevallen gebruik van derde partijen voor het uitvoeren van onze dienstverlening. Dit zijn bijvoorbeeld aannemers en glazenwassers. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en telefoonnummer voor het maken van een afspraak. Daarnaast maken we gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot persoonsgegevens en maken back-up's voor ons. BrabantWonen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om u te kunnen verzekeren dat uw privacy geborgd is.

## 6. Bijzondere gegevensverwerking

a) BrabantWonen sluit binnen de toepasselijke wettelijke kaders convenanten met derde partijen waarbinnen persoonsgegevens kunnen worden uitgewisseld. Dit gebeurt bijvoorbeeld in het kader van het versterken van de zelfredzaamheid en de participatie van kwetsbare huurders. Een voorbeeld is het convenant inzake het Veiligheidshuis 's-Hertogenbosch waarbinnen gegevens onder meer worden uitgewisseld met de gemeente en de politie en uitwisselingen in het kader van bemoeizorg. Waar nodig wordt hulp georganiseerd en kunnen overlast en hinder worden bestreden door middel van het aansturen van hulpverleningen en/of zorgtrajecten. Deze gegevensverwerkingen zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en worden door ons met grote zorgvuldigheid uitgevoerd, waarbij steeds wordt beoordeeld of de verwerking noodzakelijk is en of er geen alternatief is.

b) BrabantWonen deelt bij leefbaarheidsproblemen uw persoonsgegevens met politie en (sociale) partners, indien u daar toestemming voor geeft of indien wij dit noodzakelijk achten ter zake een goede en verantwoorde uitvoering van onze werkzaamheden.

c) BrabantWonen plaatst uw naam op een lijst indien de rechter heeft bepaald dat wij uw woning mogen ontruimen, indien u een huurschuld heeft, de Opiumwet heeft overtreden of indien u een medewerker van BrabantWonen heeft bedreigd. Plaatsing op deze lijst kan gevolgen hebben voor de mogelijkheid een eventuele nieuwe woning toegewezen te krijgen.

d) Wanneer u ons bezoekt kunnen wij ter bescherming van onze kantoren, werknemers en eigendommen duidelijk zichtbare videocamera's gebruiken. De gemaakte beelden worden uiterlijk vier weken nadat de opnamen zijn gemaakt, dan wel na afhandeling van eventueel geconstateerde incidenten verwijderd.

## **7. Toegepaste beveiligingsmaatregelen en geheimhouding**

a) Alle personen die werkzaam zijn bij BrabantWonen of uit naam van BrabantWonen werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens zijn verplicht tot geheimhouding, tenzij hun werkzaamheden of een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht. Zij hebben toegang tot persoonsgegevens voor zover hun functie dat vereist.

b) BrabantWonen treft technische en gestructureerde passende maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

c) BrabantWonen stelt de Autoriteit Persoonsgegevens onverwijld in kennis van een inbreuk op de beveiliging, bedoeld in het vorige lid. Tevens wordt betrokkene daarvan op de hoogte gesteld, als de inbreuk waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor diens persoonlijke levenssfeer.

d) Het voorgaande lid is niet van toepassing als BrabantWonen passende beschermingsmaatregelen heeft genomen waardoor de 'gelekte' persoonsgegevens onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn voor een ieder die geen recht heeft op kennisname van die gegevens.

## **8. Website: 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 de informatie op onze website 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. Het plaatsen van cookies helpt ons ook om onze websites te verbeteren.

## **9. Klachten**

Als u van mening bent dat dit reglement niet (goed) wordt nageleefd of dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming niet correct wordt uitgevoerd door ons, kunt u hierover een klacht indienen bij BrabantWonen of de Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag). Als u een klacht indient bij BrabantWonen is daarop onze klachtenprocedure van toepassing. Onze beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan u meegedeeld.

Mocht u hierna nog steeds niet tevreden zijn, dan kunt u aanvullend:

a) Een klacht indienen bij de klachtencommissie. Informatie hierover staat op onze website.

b) Een procedure starten bij de rechtbank

## **10. Ingangsdatum reglement**

Dit reglement gaat in op 25 mei 2018 en geldt voor onbepaalde tijd en kan door ons tussentijds worden aangepast. De meest recente versie van ons reglement wordt telkens gepubliceerd op onze website. Het reglement kan desgevraagd aan u worden opgestuurd. Ook ligt het reglement ter inzage op de voor bezoekers opengestelde locaties.

BrabantWonen verhuurt ruim 15.000 woningen in 's-Hertogenbosch, Oss en omstreken. Verder leveren we woondiensten in ruim 30 zorglocaties in de regio, in samenwerking met onze zorgpartners. We willen graag dat mensen zo lang mogelijk zo thuis mogelijk wonen. We staan voor betaalbare woningen, leefbare wijken en tevreden klanten.

**Locatie 's-Hertogenbosch**

088 281 60 00  
Graafseweg 294  
5213 AS 's-Hertogenbosch

**Locatie Oss**

088 281 60 00  
Venusstraat 2  
5345 LP Oss

**BrabantWonen Centraal**

Géén klantenbalie aanwezig  
088 281 60 00  
Gasstraat 20  
5349 AA Oss

[www.brabantwonen.nl](http://www.brabantwonen.nl)