

# Privacy, wat bedoelen we hiermee?

## Wat zijn persoonlijke gegevens?



## Wat doen we wel en niet?



• We verzamelen geen gegevens voor anderen.

• Ook niet voor gebruik buiten de



• We beveiligen uw gegevens heel goed.

• We gebruiken uw gegevens zorgvuldig en hebben geheimhoudingsplicht.

• Alleen medewerkers die het echt nodig hebben, hebben toegang tot de gegevens.

• We bewaren uw gegevens zo lang als nodig en wettelijk mag.



## Waarvoor hebben wij uw gegevens nodig?

Wij hebben uw gegevens nodig om ons werk goed te kunnen doen en afspraken te kunnen nakomen. Bijvoorbeeld voor:



## Waarom?

- We hebben uw toestemming gevraagd;
- Voor het uitvoeren van een overeenkomst;
- Omdat we dit moeten volgens de wet.

## Welke rechten heeft u?

- **Gegevens overdracht:** u mag uw persoonsgegevens zelf ontvangen of door ons door laten sturen naar een andere organisatie;
- **Recht van verwijdering:** hebben wij uw gegevens niet meer nodig, dan mag u ons vragen deze te verwijderen. Behalve als we wettelijk verplicht zijn deze te bewaren;
- **Recht op inzage:** u mag bepaalde documenten inzien, niet allemaal;
- **Recht op correctie en aanvulling:** u mag veranderingen in uw persoonsgegevens of aanvullingen aan ons doorgeven;
- **Recht van bezwaar:** u mag bezwaar maken wanneer u het niet eens bent met het opslaan van uw gegevens;
- **Recht van verzet:** In persoonlijke gevallen kan iemand verzet aantekenen tegen het verwerken van de gegevens.



# Privacyverklaring De Kernen

## Privacyverklaring

Privacyverklaring Woonstichting De Kernen

Datum: 20 april 2018, versie 1

## Inleiding

In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen. De Kernen verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u, in het kader van het woongenot, vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. De Kernen handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

## Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over De Kernen als organisatie als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als huurder (klant) heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met De Kernen.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en bankrekeningnummer. Soms anonimiseren wij gegevens of strepen wij uw gegevens door, zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon. In sommige unieke gevallen pseudoniemen wij uw gegevens, bijvoorbeeld door een klantnummer te gebruiken. In deze gevallen bent u alleen herleidbaar als de combinatie klantnummer met naam kan worden gemaakt.

## Welke persoonsgegevens verzamelt De Kernen?

De Kernen verzamelt allerlei gegevens van natuurlijke personen. We verzamelen persoonsgegevens van huurders, medewerkers, woningzoekenden, leveranciers en kopers. We gebruiken persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huurcontract en het innen van de huur of in onze rol als werkgever.

We verzamelen de volgende gegevens van een huurder:

- volledige naam (voorletters en achternaam);

- geslacht;
- adres;
- telefoonnummers;
- e-mailadres;
- geboortedatum;
- uw inkomensgegevens zoals, IBRI verklaring, loonstrook en jaaropgave;
- uw betalingsgegevens zoals bankrekening;
- gegevens die nodig zijn om u een bepaalde huurwoning te kunnen verhuren. Zoals bijvoorbeeld uw WoningNet-gegevens (Woongaard.com) en gegevens over uw huishouden (het aantal volwassenen en het aantal kinderen);
- gegevens voor het onderhoud en de reparatie van uw huurwoning;
- gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en De Kernen. Zoals bijvoorbeeld gegevens over uw betalingsgedrag en uw woongedrag als huurder.

Van (nieuwe) medewerkers verzamelen we de volgende informatie:

- uw CV;
- uw motivatiebrief;
- uw opleiding;
- uw BSN-nummer;
- gegevens over het functioneren en beoordelen.

### Waarom hebben wij persoonsgegevens nodig?

De Kernen heeft persoonsgegevens nodig om ons werk goed te kunnen uitvoeren en afspraken (overeenkomsten) te kunnen nakomen. We gebruiken deze gegevens voor:

- Verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers, garageboxen en parkeerplaatsen;
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling;
- Uitvoeren van de inkomensstoets bij nieuwe verhuringen;
- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst;
- Bijhouden van huurachterstand;
- Innemen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van uit huiszettingen (deurwaarder);
- Onderhoud en reparaties (laten) uitvoeren aan ons woningbezit;
- Zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving;
- Aanpak van woonfraude en overlast;
- Meldingen aan zorgverlenende- en welzijnsinstanties;
- Verkopen van woningen, bedrijfsruimte en parkeerplekken;
- Afhandelen van geschillen en klachten;
- Communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten;
- Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening via Bureau Right;
- Intern beheer van de woningstichting;
- Uitvoeren van betalingen aan crediteuren;
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole;
- Voeren van salarisadministratie;

- Voeren van medewerkers administratie;
- Verwerken van sollicitaties;
- Verwerken van een klacht over een (onderhouds)bedrijf of om een reactie op een klacht te verwerken;
- Benaderen van de melder over de klacht omdat we daar onderzoek naar willen doen of er (geanonimiseerd) over willen publiceren;
- Het afhandelen van een dossier met een juridische geschil;
- Onderzoek naar fraude;
- Beleggen van fraudeproblemen bij de politie;
- Nakomen van wettelijke verplichtingen.

### Waarom gebruiken we uw gegevens?

- Toestemming

De Kernen gebruikt voor het versturen van de nieuwsbrief als grondslag toestemming. Deze toestemming wordt gevraagd via de website, waarbij de klant het e-mailadres kan invullen en een hokje kan aanvinken. Deze toestemming bewaart De Kernen ter registratie.

- Overeenkomst

De Kernen gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

- Wettelijke plicht

De Kernen gebruikt voor de inkomenstoets uw gegevens om te controleren of wij de woning passend aan u kunnen toewijzen. Wij gebruiken van onze medewerkers ook enkele gegevens zoals BSN nummers in het kader van het werkgeverschap.

### Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten of bij woning toewijzing. In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst.

Voor sommige producten en diensten zoals cameratoezicht ten behoeve van de veiligheid van onze collega's vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen. De Kernen heeft in en buiten het kantoor camera's hangen. Daarvoor hebben we gekozen omdat in de afgelopen jaren enkele vervelende incidenten hebben plaatsgevonden. De camera is gericht op de balie in de hal en buiten op de parkeerplaats van het eigen terrein van De Kernen. Bij de balie hangt een bordje waarop het cameratoezicht bekend wordt gemaakt aan de bezoekers. Bij het gebruik van de camera's worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames van beeld en geluid.

### Verzamelen wij gegevens bij anderen?

De Kernen verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen (bijvoorbeeld huurders, medewerkers, etc) zelf.

## Wie is de verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?

De Kernen is als woonstichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

## Bij wie kan ik terecht voor vragen?

De Kernen heeft, gezien haar omvang, gekozen voor een intern contactpersoon, ook wel functionaris gegevensbescherming genoemd. Deze functie wordt vervuld door E. Henskens, te bereiken via het e-mailadres [privacy@dekernen.nl](mailto:privacy@dekernen.nl)

## Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

De Kernen maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat De Kernen bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

## Delen we de gegevens met andere partijen?

De Kernen deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld elektriciens en reparateurs (aannemers) en in het geval van nieuwbouw: de aannemer die de nieuwbouwwoning bouwt. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer en emailadres voor het maken van een afspraak.

Ook werkt De Kernen soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast of fraude. Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties (bijvoorbeeld Bemoezorg, Maatschappelijk werk, Meldpunt bijzondere Zorg, Vroeg erop Af). In die gevallen moet een convenant getekend zijn waarin staat met 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.

Daarnaast maakt De Kernen gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst hebben gesloten.

De Kernen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

## Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

De Kernen heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

## Hoe beveiligen we uw gegevens?

Wij nemen alle noodzakelijke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen. Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft De Kernen een strikt beleid als het hier om

gaat. Zoals in het punt hierboven beschreven staat, verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het gebruik van encryptie en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te beperken.

In het bijzonder nemen wij de volgende maatregelen:

- logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden;
- automatische logging van alle handelingen rond de persoonsgegevens;
- beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie;
- doelgebonden toegangsbeperkingen;
- controle op toegekende bevoegdheden.

Helaas is er geen enkele maatregel die 100% zekerheid biedt. Daarom kunnen we de veiligheid van uw gegevens niet garanderen. Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## Geheimhouding

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens gaat hier zorgvuldig mee om en is gebonden aan geheimhoudingsplicht.

## Toegang tot gegevens

Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

## Bewaartermijnen

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van uw gegevens. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

Wij slaan geen BSN of kopieën van identiteitsbewijzen van huurders meer op. Deze gegevens zijn in het verleden wel door ons verwerkt. Deze gegevens worden door het hanteren van de bewaartermijn middels natuurlijk verloop uit onze bestanden verwijderd. We hebben een bewaartermijnen- en vernietigingsbeleid opgesteld.

## Welke rechten heeft u?

Elke betrokkene (iedere natuurlijke persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt) heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, afscherming, overdracht en het recht op verzet ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens. We hebben een beleid opgesteld voor de rechten van betrokkenen in het kader van de privacy.

## Verzoeken tot inzage

Verzoeken tot inzage kunnen via e-mail, de website of schriftelijk worden ingediend bij De Kernen. Wanneer een verzoek tot inzage wordt gedaan, krijgt de verzoeker een 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 De Kernen overlegd:

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

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

### Het recht van correctie

Indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht deze aan te laten passen.

### Het recht van verwijdering

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

### Recht van verzet

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kan een betrokkene in bij de wet geregelde gevallen verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Het verzoek dient via email en/ of schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij De Kernen. We beslissen binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan beëindigen we direct de verwerking. De Kernen is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door De Kernen wettelijk verplicht is.

### Het recht van dataportabiliteit

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 indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst.

### Het recht van bezwaar

Indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

### Bekijken en wijzigen van uw persoonsgegevens

Wilt u de persoonsgegevens die De Kernen van u heeft, bekijken of wijzigen? Neemt u dan contact op met ons. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 13.00 uur via het telefoonnummer 088 –

58 24 000 of e-mailadres info@dekernen.nl.

## 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. De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via www.dekernen.nl verwerken we volgens ons Privacybeleid.

## Ons klantportaal

Met ons klantportaal 'Mijn DeKernen' of via de mobiele applicatie kunt u toegang krijgen tot een beheeromgeving waar u zelf uw gegevens kunt inzien. Hiertoe wordt voor u een account aangemaakt, zodat u met uw eigen inloggegevens kunt inloggen op het portaal. Door het gebruik van ons klantportaal 'Mijn De Kernen' laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven in het kader van het klantportaal of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken.

Uw inloggegevens worden gekoppeld aan uw persoonsgegevens. Wij bewaren deze gegevens zodat u deze niet elke keer opnieuw hoeft in te vullen, zodat wij u kunnen contacteren in het kader van uitvoering van de huurovereenkomst (onderhoud), voor betaalmogelijkheden via ons klantportaal en om een overzicht te geven van uw gegevens bij De Kernen.

Wij zullen de aan uw gebruikersnaam gekoppelde gegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of indien dit wettelijk verplicht is. In geval van een vermoeden van fraude of misbruik van ons klantportaal kunnen wij persoonsgegevens aan de bevoegde autoriteiten overhandigen.

## Verwerking persoonsgegevens via 'Mijn De Kernen'

Wij verwerken uw persoonsgegevens in het algemeen voor de volgende doeleinden:

- het aanmaken van een account waarmee ons klantportaal kan worden benaderd;
- het leveren van ons klantportaal, waarmee u de mogelijkheid heeft betalingen te verrichten, persoonsgegevens in te zien en informatie over uw woning op te vragen;
- het sturen van een periodieke nieuwsbrief;
- het analyseren van statistieken en optimaliseren van ons klantportaal.

## Contactformulier

Als u een contactformulier op de website of via ons klantportaal invult, dan worden de gegevens die u ons toestuurt bewaard zolang als naar de aard van het formulier nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

Bij het invullen van een contactformulier, vragen wij u om de volgende gegevens:

- naam, adres, postcode en woonplaats;
- e-mailadres;
- telefoonnummer.



Bovenstaande gegevens worden gebruikt om contact met u op te nemen zodat wij uw vraag en/of opmerking kunnen behandelen.

### Verstrekking aan derden

Uw gegevens worden aan onderstaande derden verstrekt:

- Aannemers die voor ons klein en groot onderhoud uitvoeren;
- In geval van nieuwbouw: aannemers die namens De Kernen woningen bouwen;
- Bureau Right voor enquête doeleinden onder bestaande huurders;

Indien er sprake is van doorgifte, zullen deze derden de gegevens voor geen enkel ander doel gebruiken.

### Cookieverklaring

Op onze website worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. We registreren ook hoe bezoekers door onze website 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 heeft bezocht. Het plaatsen van cookies helpt ons ook om onze website te verbeteren.

### Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Mocht u er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heeft u op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

### Toepasselijkheid van deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring geldt voor mensen die een woning bij ons huren, voor medewerkers in dienst van De Kernen of op een andere manier klant of medewerker zijn van De Kernen.

De website van De Kernen verwijst met een 'link' naar sommige andere organisaties. Deze organisaties vallen niet onder deze privacyverklaring. Zij regelen zelf hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

### Wijzigingen in deze privacyverklaring

De Kernen kan wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Wij adviseren u daarom om deze regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen.