

Privacyverklaring woCom

Datum: 25 mei 2018, versie 1.0

1 Inleiding

Bij woCom zijn we u graag van dienst. We willen dat u zich welkom en thuis voelt. Daar hoort bij dat u zich veilig voelt. Daarom doen we er alles aan om uw privacy te beschermen. WoCom verwerkt en gebruikt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. U kunt vertrouwen hebben in onze organisatie.

De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG is van toepassing binnen de EU. WoCom gebruikt uw persoonsgegevens alleen binnen de EU. We handelen binnen de kaders van deze wet en de Autoriteit Persoonsgegevens houdt daar toezicht op.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer.

1.3 Waarom heeft woCom uw persoonsgegevens nodig?

Wocom verhuurt, verkoopt en beheert woningen in de gemeenten Helmond, Someren, Laarbeek, Asten, Heeze-Leende en Cranendonck. Als u zich inschrijft als woningzoekende in Wooniezie, als we een huurovereenkomst met u sluiten en als u een woning van woCom wilt kopen, hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Maatschappelijke instanties, zoals de politie, verstrekken soms ook persoonsgegevens aan ons. Bijvoorbeeld om overlast te voorkomen of op te lossen.

Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor het controleren van uw inkomen bij het toewijzen van een woning.

2 Welke persoonsgegevens verzamelen wij en waarvoor gebruiken wij deze gegevens?

Bij woCom verdelen we persoonsgegevens in de volgende categorieën:

- Contactgegevens
- Inkomensgegevens
- Gegevens over de huurbetaling
- Bijzondere persoonsgegevens

2.1 Contactgegevens

Uw contactgegevens moeten we gebruiken voor het uitvoeren of aangaan van een overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Ook gebruiken we die gegevens voor onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening. Hiermee willen we onze dienstverlening verbeteren.

De contactgegevens die wij van u en uw medehuurders en/of medebewoners gebruiken, zijn uw voornamen, voorletters, achternaam, geslacht, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum. Deze gegevens gebruiken wij voor:

- het toewijzen van onder andere woningen, garages, bedrijfspanden, bergingen, standplaatsen (onroerende zaken);
- de uitvoering van de huurovereenkomst;
- onderhoud en reparaties van de te verhuren onroerende zaken;
- het kopen of verkopen van onroerende zaken;
- het afhandelen van geschillen en klachten;
- communicatie met huurders en kopers;
- onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening.

2.2 Inkomensgegevens

WoCom is verplicht te voldoen aan de wettelijke regels voor passend toewijzen, zodat u een woning huurt die bij uw inkomen past. Daarom hebben wij uw inkomensgegevens nodig.

Als wij inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen, kunnen we een huishoudverklaring van uw inkomen opvragen bij de Belastingdienst. In die verklaring staat of uw inkomen hoger of lager is dan een bepaalde grens. Op basis hiervan bepalen wij uw huurverhoging.

2.3 Gegevens over de huurbetaling

Om betalingen te incasseren en om bedragen uit te betalen, gebruiken we uw bankrekeningnummer (IBAN). Ook gebruiken we gegevens over uw situatie, bijvoorbeeld als er een betalingsachterstand of een betalingsregeling is. Dit doen we omdat we huurachterstanden willen beperken.

2.4 Bijzondere persoonsgegevens

Als u een woning bij woCom huurt of koopt, kan het nodig zijn dat wij ook bijzondere persoonsgegevens en/of gevoelige gegevens van u gebruiken. De gegevens helpen ons te zorgen voor een goede leefomgeving en voor het bestrijden van overlast, woonfraude en hennepkwekerijen. Het zijn nooit meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk is voor dat doel. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de volgende gegevens:

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

We gebruiken deze gegevens enkel en alleen als:

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

In ons kantoor maken wij gebruik van cameratoezicht. Dat is ter bescherming van onze medewerkers en eigendommen en die van onze bezoekers. De camera's hangen duidelijk zichtbaar bij de ingang en in de hal. De video-opnames bevatten gevoelige persoonsgegevens.

3 Welke gegevens deelt woCom met andere partijen?

WoCom deelt uw persoonsgegevens met enkele andere organisaties, omdat dat nodig is voor onze dienstverlening. We hebben organisatorische en technische maatregelen genomen om u ervan te kunnen verzekeren dat uw privacy gewaarborgd is, ook als we gegevens delen met andere partijen.

Organisaties die we inschakelen voor onderhoud en reparaties aan uw woning krijgen alleen de gegevens die nodig zijn, zoals uw adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak. Dit zijn bijvoorbeeld elektriciens en glazenwassers.

Ook werken we samen met bijvoorbeeld zorginstellingen of de politie om overlast, woonfraude en hennepkwekerijen te bestrijden en huurachterstanden te voorkomen en te beperken. Als het voor deze doelen nodig en gerechtvaardigd is, delen wij gegevens met hen.

Daarnaast maken we gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's kunnen toegang hebben tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. De leveranciers zijn onze verwerkers. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met hen gesloten.

Voor klanttevredenheidsonderzoeken waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren, schakelen we een onderzoeksbureau in. Met dit bureau delen we uw naam, adres en telefoonnummer of e-mailadres.

4 Hoe beveiligen we uw gegevens?

Iedereen die bij woCom werkt én iedereen die werkzaamheden voor ons uitvoert en daar persoonsgegevens voor moet gebruiken, is verplicht tot geheimhouding. Die verplichting vervalt alleen als iemand door zijn of haar taak of een wettelijk voorschrift verplicht is mededelingen te doen over persoonsgegevens.

Soms anonimiseren we uw persoonsgegevens of drukken we ze uit in beknopte vorm zodat u niet meer herleidbaar bent tot uw persoon.

Personen die met persoonsgegevens werken, hebben alleen toegang tot die informatie die nodig is voor het uitoefenen van hun functie. Wij treffen 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 gebruik van encryptie (het coderen/versleutelen van gegevens) en het trainen van ons personeel op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat organisaties waarmee wij uw persoonsgegevens delen met dezelfde normen werken. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en is dat nadelig voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk.

5 Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hoe lang we bepaalde gegevens bewaren, hangt af van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor wij ze gebruiken. De bewaartermijn kan per doel verschillen. Als de termijnen verstreken zijn, vernietigen wij uw gegevens.

WoCom slaat geen BSN (Burger Service Nummer) of kopieën van identiteitsbewijzen meer op. Deze gegevens hebben we in het verleden wel verwerkt. Die gegevens uit het verleden verwijderen we aan de hand van de bewaartermijn.

6 Welke rechten heeft u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

We vinden het belangrijk dat u de rechten waarvan u op basis van de wet gebruik kunt maken goed kunt uitoefenen. U heeft als huurder de volgende rechten:

- Het recht op inzage: u kunt inzage krijgen in welke persoonsgegevens wij van u gebruiken.
- Het recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van persoonsgegevens): op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben, overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. Het gaat daarbij om digitale persoonsgegevens die een organisatie van u gebruikt, met uw toestemming óf omdat ze een overeenkomst met u uitvoeren.
- Het recht op vergetelheid: als wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, kunt u ons vragen deze te verwijderen. Hier is een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens een bepaalde tijd te bewaren voor onder andere de Belastingdienst.
- Het recht op rectificatie en aanvulling: als persoonsgegevens die wij van u gebruiken niet juist of niet volledig zijn, kunt u deze aan laten passen.
- Het recht op beperking van de verwerking: u kunt woCom vragen het gebruik van uw gegevens te beperken zolang wij bezig zijn om te bepalen of:
 - o uw gegevens gerectificeerd moeten worden;
 - o de gegevensverwerking onrechtmatig is;
 - o de gegevens verwijderd moeten worden;
 - o het door u ingediende bezwaar gegrond is.

- Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking: als wij gegevens gebruiken op grond van een gerechtvaardigd belang of algemeen belang, kunt u daartegen bezwaar maken. Er vindt dan een belangenafweging plaats.
- Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering: u heeft recht op een menselijke blik bij besluiten die over u gaan. Dat betekent dat wij altijd een menselijke blik op een besluit moeten werpen.

Wilt u van een van deze rechten gebruikmaken? Dient u dan een verzoek in bij woCom. Dit kan per e-mail naar info@wocom.nl of per brief naar Witvrouwenbergweg 2, 5711 CN Someren.

Beschrijf in dit verzoek duidelijk van welk recht u gebruik wilt maken. Stuur voor uw identificatie een kopie van uw ID-bewijs mee, waarbij u de pasfoto en het BSN onleesbaar maakt of maak gebruik van een ID-cover. Let op: uw BSN staat op meerdere plaatsen op het ID-bewijs. Bent u jonger dan 16 jaar, dan moet uw ouder, verzorger of gezaghouder het verzoek indienen. Als u onder curatele gesteld bent, moet de curator het verzoek indienen.

Na ontvangst van uw verzoek, laten wij u binnen 4 weken schriftelijk weten of wij aan uw verzoek kunnen voldoen.

7 Klachten

WoCom vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Heeft u klachten over onze dienstverlening? Laat het ons weten. Lukt het niet om samen met woCom een oplossing te vinden en blijft u ontevreden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale geschillencommissie. Dit kan via: www.regiogeschillencommissie.nl.

Als uw ontevredenheid te maken heeft met de bescherming van persoonsgegevens, dient u dan een klacht in bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons> .

8 Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Heeft u nog vragen of een opmerking? Neemt u dan contact met ons op via info@wocom.nl of (0493) 49 76 66. Vraagt u dan naar de teamleider I&A, de medewerker die zich bij woCom bezighoudt met privacy.

9 Wijzigingen aan deze privacyverklaring

WoCom behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Eventuele wijzigingen blijven binnen de grenzen van de wetgeving. Alle wijzigingen publiceren we op onze website, www.wocom.nl.