

## **Even vooraf ...**

*De bescherming van uw privacy is belangrijk voor ons. Persoonlijke gegevens behandelen en beveiligen we dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Dit geldt zowel voor de gegevens van (oud-)huurders en overige bewoners als voor woningzoekenden en kopers.*

### **Dit is ons doel ...**

Wij zijn een financieel zelfstandige onderneming met een duidelijke maatschappelijke doelstelling. Wij zorgen voor verantwoorde huisvesting voor mensen die daarin zelf niet kunnen voorzien.

### **Dan maken wij gebruik van uw gegevens ...**

Schrijft u zich in als woningzoekende of sluit u een huurovereenkomst? Of heeft u op een andere manier contact met ons? Dan leggen wij uw gegevens vast. We gebruiken uw gegevens om de overeenkomst uit te voeren. Ook helpt dit ons u optimaal van dienst te zijn. Daarnaast gebruiken we uw gegevens om u van onze diensten op de hoogte te houden.

Verwerken wij uw gegevens? Dan melden we dit bij de toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in Den Haag. We verwerken en melden uw gegevens in overeenstemming met de voorschriften van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Dit is het doel van dit reglement ...**

Met dit reglement informeren we u over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan. Ook waarborgen we hiermee de rechten van iedereen die hierbij betrokken is.

**Privacyreglement  
Volkshuisvesting Arnhem**

## **Inhoudsopgave**

Wat bedoelen we met bepaalde begrippen in dit privacyreglement?

Artikel 1. Wat is onze informatieplicht?

Artikel 2. Wat geldt voor de verwerking van persoonsgegevens?

Artikel 3. Wat geldt voor het verstrekken van gegevens?

Artikel 4. Welke rechten heeft u?

Artikel 5. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Artikel 6. Wat als u het niet met ons eens bent?

Artikel 7. Hoe luiden de overige bepalingen?

Artikel 8. Wat is de reikwijdte van dit reglement?

Artikel 9. Wat is onderdeel van dit reglement?

Artikel 10. Wanneer geldt dit reglement?

## **Wat bedoelen we met de begrippen in dit privacyreglement?**

In dit privacyreglement verstaan we onder:

Art. 1 Wbp betrokkene:	degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, (oud) huurders, bewoners, woningzoekenden en kopers
verantwoordelijke:	Volkshuisvesting Arnhem, Kadestraat 1, 6811 CA HT Arnhem, Postbus 5229, 6802 EE Arnhem, telefoonnummer: (026) 3 712 712: degene die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast.
gegevens verwerken:	elke handeling of een geheel van handelingen gericht op persoonsgegevens. Hieronder valt in ieder geval het: <ul style="list-style-type: none"><li>- verzamelen</li><li>- vastleggen</li><li>- ordenen</li><li>- bewaren</li><li>- bijwerken</li><li>- wijzigen</li><li>- opvragen</li><li>- raadplegen</li><li>- gebruiken</li><li>- verstrekken, doorsturen, verspreiden of enige andere vorm van terbeschikkingstelling</li><li>- samenbrengen</li><li>- met elkaar in verband brengen</li><li>- afschermen</li><li>- uitwissen of</li><li>- vernietigen</li></ul> van gegevens.
beheerder:	de directie van Volkshuisvesting Arnhem. Onze directie beheert de gegevens in opdracht van de verantwoordelijke.
derde:	Een ander dan de betrokkene of de verantwoordelijke. En iemand anders dan de persoon die de persoonsgegevens bewerkt of hiervoor gemachtigd is door de verantwoordelijke of de bewerker.
ontvanger:	degene aan wie persoonsgegevens worden verstrekt. Hieronder vallen ook de medewerkers van Volkshuisvesting Arnhem.
verstrekken van gegevens:	persoonsgegevens bekend maken of ter beschikking stellen.
melding: art. 27 WBP	de verplichte melding van de verwerking van persoonsgegevens. Deze melding is opgenomen in het openbaar register van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
de wet	de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Staatsblad 2000, 302)

# Privacyreglement Volkshuisvesting Arnhem

## **Artikel 1. Wat is onze informatieplicht? (art. 33 en 34 Wbp)**

- a. Voortvloeiend uit de informatieplicht informeren wij u over de wijze waarop wij met persoonsgegevens omgaan. Wij verwerken persoonsgegevens voor activiteiten die nodig zijn om onze diensten goed uit te kunnen voeren. Hieronder verstaan we: (art. 8 Wbp)
  - woningen aanbieden en zorg dragen voor een eerlijke woonruimteverdeling,
  - woningen beheren en onderhouden,
  - overlast en onrechtmatige bewoning tegengaan,
  - zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving,
  - huur-, sloop- en andere overeenkomsten die samenhangen met het beheer en de verhuur uitvoeren en hierop toezien,
  - informatie verzamelen voor beleidsdoeleinden en managementrapportages.Om deze activiteiten goed uit te voeren, werken we eventueel samen met derden. Dit doen we alleen als dat nodig is en als het past binnen onze doelstelling.
- b. De verwerking van gegevens die noodzakelijk is voor bovenvermelde doeleinden is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en daar opgenomen in het openbaar register.

## **Artikel 2. Wat geldt voor de verwerking van persoonsgegevens?**

- a. Wij verwerken alleen persoonsgegevens als deze relevant en redelijk zijn gelet op het doel waarvoor we de gegevens van u vragen (art. 11 Wbp).
- b. Wij ontvangen uw persoonsgegevens van u. Krijgen wij deze van iemand anders? Dan maken we hiervan een aantekening (art. 34 lid 4 Wbp).
- c. Welke gegevens nemen we op in een dossier? Het gaat om de gegevens die noodzakelijk zijn voor onze administratie. Daarnaast nemen we gegevens op over overlastsituaties en woonsituaties (eventueel verkregen door eigen waarneming) of huurschulden. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor onze medewerkers die over deze informatie horen te beschikken.

## **Artikel 3. Wat geldt voor het verstrekken van gegevens?**

- a. We verstrekken alleen gegevens volgens de beschrijving die u leest in de melding. Verstrekken we gegevens op een andere manier? Dan vragen we hiervoor eerst toestemming aan onze directie. Ook de directie handelt binnen de regels van de wet.
- b. We gebruiken uw gegevens niet voor commerciële of charitatieve doeleinden. Dit doen wij alleen als u ons hiervoor toestemming heeft verleend. (art. 8 en 41 Wbp)

- c. Uw gegevens kunnen wij voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden gebruiken. U blijft daarbij anoniem. In de resultaten van deze onderzoeken zijn de gegevens niet meer naar u te herleiden. (art. 9 lid 3 verenigbaar gebruik)
- d. Werken wij samen met derden? En wisselen wij persoonsgegevens uit om onze doelstelling te bereiken? Dan sluiten wij met deze derde een schriftelijke overeenkomst, waarin wordt vastgelegd waarvoor deze gegevens bedoeld zijn en dat deze uitsluitend voor dat doel worden gebruikt.

#### **Artikel 4. Welke rechten heeft u?**

U heeft de volgende rechten:

a. *Recht op inzage art. 35 Wbp*

U (of uw wettelijk vertegenwoordiger) heeft het recht om uw eigen dossier in te zien en een afschrift te ontvangen. Dit is gratis. U kunt hierom mondeling of schriftelijk vragen. U dient uw verzoek in bij onze afdeling Klantenservice. Onze verantwoordelijke medewerker stelt uw identiteit dan vast. U ontvangt binnen tien werkdagen een antwoord op uw verzoek.

Zijn in uw dossier gegevens van derden opgenomen? Bijvoorbeeld namen van medewerkers of derden? Dan kunnen zij mogelijk bezwaar hebben tegen inzage. Voordat we u inzage verlenen, vragen we dit dus eerst aan deze persoon. Is dat niet mogelijk? Dan beslissen wij of u uw dossier wel of niet mag inzien. Eventueel schermen we de gegevens gedeeltelijk af.

b. *Recht op correctie art. 36 Wbp*

U heeft het recht gegevens te corrigeren als deze onjuist of onvolledig zijn. Ook kunt u de gegevens corrigeren als ze niet relevant zijn voor het doel. Of als ze in strijd met een wettelijk voorschrift zijn opgenomen.

Wilt u uw gegevens corrigeren? Dan vraagt u dit schriftelijk bij ons aan. U noemt in uw brief wat u wilt veranderen. Wij laten u binnen tien werkdagen weten of we de gewenste wijzigingen doorvoeren. Wijzen we uw verzoek af? Dan geven we hiervoor onze redenen.

Bent u het niet eens met dat wat wij in het dossier hebben opgenomen? Maar gelden de bovenstaande criteria voor correctie niet? Dan kunt u wel uw eigen zienswijze aan uw dossier toevoegen.

Is uw verzoek om correctie terecht? Dan laten wij dit ook weten aan eventuele derden aan wie wij eerder uw gegevens hebben verstrekt. Dit doen wij alleen als dat ook mogelijk is. Art. 38 Wbp

c. *Recht op verzet art. 40 Wbp*

Wilt u niet dat wij uw gegevens verstrekken aan bepaalde ontvangers? Dan kunt u ons vragen of wij dit niet doen. Hiervoor voert u 'bijzondere persoonlijke omstandigheden' aan. Binnen tien werkdagen nemen wij dan een beslissing op uw verzoek.

d. *Uitzonderingen op deze rechten art. 43 Wbp*

Wij kunnen de informatieplicht en het recht op inzage buiten beschouwing laten. Onze directie beoordeelt of we een dergelijke uitzondering maken. Beperking van de rechten is alleen mogelijk als dit noodzakelijk is in het belang van:

- a) de veiligheid van de staat;
- b) de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- c) gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- d) het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften zoals bedoeld onder b en c;
- e) de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen (waaronder de rechten en vrijheden van Volkshuisvesting).

**Artikel 5. Hoe lang bewaren wij uw gegevens? Art. 10 Wbp**

We bewaren de huur dossiers tot vijf jaar nadat uw huurovereenkomst eindigt. Is deze periode verstreken? Dan schonen we de dossiers op. Financiële gegevens bewaren we tot zeven jaar nadat uw huurovereenkomst eindigt. Daarmee komen wij onze wettelijke administratieve bewaarplicht na. Art. 2:10 en 3:15a Burgerlijk Wetboek

**Artikel 6. Wat als u het niet met ons eens bent?**

- a. Bent u het niet eens met de uitvoering van de bepalingen in dit reglement. Dan verwijzen we naar onze interne klachtenprocedure. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen.
- b. Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht intern behandelen? Stuur u dan een brief naar: Klachtencommissie Woningcorporaties, Postbus 72, 6800 AB Arnhem. Meer informatie over het indienen van een klacht leest u in de folder 'Klachtencommissie Woningcorporaties'. Deze vindt u in de Informatiemap voor nieuwe huurders die u van ons heeft ontvangen. U kunt de folder ook bij ons aanvragen via de afdeling Klantenservice.
- c. Bent u niet tevreden met de klachtafhandeling door ons of door de Klachtencommissie Woningcorporaties? Dan kunt u een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank starten. U dient hiervoor ook een verzoekschrift in. Dit doet u binnen zes weken nadat u het besluit van ons of van de Klachtencommissie Woningcorporaties heeft ontvangen. Art. 46 Wbp
- d. Daarnaast kunt u met uw klacht terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag. U kunt het CBP vragen om te bemiddelen of om u te adviseren. Art. 47 Wbp

## **Artikel 7. Hoe luiden de overige bepalingen?**

- a. Al onze medewerkers, die toegang hebben tot persoonsgegevens, hebben geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook voor mensen die uit onze naam werken. Dit geldt niet als hun taak of een wettelijk voorschrift deze mensen verplicht bepaalde gegevens te melden. Art. 12 Wbp en art 14 Wbp
- b. Wij nemen maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies of iedere vorm van onrechtmatige verwerking. Dit zijn zowel technische als organisatorische maatregelen. Art. 13 Wbp
- c. Hebben u of wij een meningsverschil over het verwerken van persoonsgegevens? En staan daarover geen afspraken in dit reglement? Dan leggen we dit voor aan onze directie. Zij oordeelt hier vervolgens over. Wij informeren u binnen 10 werkdagen over dit oordeel.
- d. Wijzigen wij gegevens of vullen we gegevens aan? Dan doen we dit volgens de wettelijke regels. U kunt deze regels vinden op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).
- e. Dit privacyreglement kunt u inzien. Dit doet u op ons kantoor of via internet: [www.volkshuisvesting.nl](http://www.volkshuisvesting.nl).

## **Artikel 8. Wat is de reikwijdte van dit reglement?**

Dit reglement geldt voor alle, geheel of gedeeltelijk, geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens en eveneens op de daaraan ten grondslag liggende documenten.

## **Artikel 9. Wat is onderdeel van dit reglement?**

Onderdeel van dit reglement is de melding 'Huuradministratie'. Deze vindt u in het openbaar register van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in Den Haag onder nummer m1331413. De AP is een onafhankelijk orgaan dat toezicht houdt op de naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **Artikel 10. Wanneer geldt dit reglement?**

Dit reglement is ingegaan op 1 februari 2007. Het geldt voor onbepaalde tijd en wordt aangepast aan wijzigende regelgeving.