



PRIVACYREGLEMENT

WOONSERVICE REGIONAAL

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Reikwijdte	5
1.2 Privacy officer.....	5
2. Algemene uitgangspunten Privacyreglement	5
3. Doeleinden en voorwaarden voor gegevensverwerking.....	6
3.1 Doeleinden	6
3.1.1. Kansadviesgesprekken, Toetsingscommissie Urgentie, Beroepscommissie Urgentie en Klachtencommissie	6
3.1.2. Aandachtslijst.....	7
3.2 Voorwaarden.....	7
3.3 Verantwoording	7
Verwerkingsregister	7
Data Protection Impact Assessments.....	7
4. Gegevensverstrekking aan verwerkers en derde partijen	8
4.1. Verwerkers	8
4.2 Derde ontvangers.....	8
4.2.1 Wettelijke verplichting	8
4.3 Gezamenlijke verantwoordelijkheid	8
5. Rechten van betrokkenen	9
6. Bewaartermijnen	9
7. De beveiliging van persoonsgegevens	9
8. Datalekken	10
9. Wijzigingen van het privacyreglement.....	10
10. Contact	10

1. INLEIDING

De bescherming van privacy en verantwoorde omgang met persoonsgegevens staan bij WoonService Regionaal hoog in het vaandel. Persoonlijke gegevens behandelen we zorgvuldig en voorzien wij van passende beveiliging. In dit reglement leggen we vast hoe we met persoonsgegevens omgaan en wat we verwachten van personen die werkzaamheden uitoefenen ten behoeve van WoonService Regionaal.

1.1 REIKWIJDTE

Dit reglement is van toepassing op de omgang met persoonsgegevens door WoonService Regionaal, zoals bijvoorbeeld van klanten, medewerkers en ketenpartners (hierna: betrokkenen), en de daaraan ten grondslag liggende documenten, zowel digitaal, als niet-digitaal.¹ Iedereen die werkzaamheden verricht voor WoonService Regionaal is gehouden aan de werkwijzen zoals vastgelegd in dit reglement.

Dit privacyreglement is gebaseerd op de privacyregels die voortkomen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en andere privacy wet- en regelgeving.

1.2 PRIVACY OFFICER

Wij streven ernaar om privacy continu te blijven waarborgen in onze organisatie. Daarom is er een privacy officer aangesteld. Taken die vallen binnen het takenpakket van privacy officer zijn:

- het ordenen en updaten van privacydocumentatie;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren over de omgang met persoonsgegevens;
- data protection impact assessment's (DPIA) uitvoeren op (nieuwe) processen en projecten;
- training en bewustwording van medewerkers;
- adviseren over de beveiliging van persoonsgegevens;
- contractmanagement verwerkersovereenkomsten;
- waarborgen rechten van betrokkenen;
- coördinatie procedure datalekken;
- het volgen van interne en externe ontwikkelingen.

2. ALGEMENE UITGANGSPUNTEN PRIVACYREGLEMENT

Bij onze dagelijkse werkzaamheden ontkomen we er niet aan om persoonsgegevens te verwerken. Onder verwerken wordt verstaan: alle handelingen die personen werkzaam voor WoonService Regionaal verrichten met persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen. Hierbij kun je denken aan: het verzamelen, creëren, inzien, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen van gegevens.

Wij zijn de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarom is het belangrijk om betrokkenen te informeren over de omgang met en het gebruik van hun persoonsgegevens. Wij informeren hen ook over hun rechten met betrekking tot de persoonsgegevens. Dit is vermeld in de privacyverklaring op www.woonserviceregionaal.nl.

WoonService neemt de privacy van betrokkenen serieus en hanteert een privacyreglement. We hanteren de volgende uitgangspunten met betrekking tot privacy:

- We verwerken persoonsgegevens alleen ten behoeve van het doel waarvoor zij zijn verkregen en verwerken daarbij niet meer gegevens dan noodzakelijk;

¹ De betrokkene is degene van wie een organisatie persoonsgegevens verwerkt. Dit is dus degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.

- we gaan zorgvuldig om met persoonlijke informatie en nemen passende organisatorische en technische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen;
- we beschouwen alle persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie, waar een geheimhoudingsplicht voor geldt. Intern wordt gewerkt op basis van het need-to-know principe, dat houdt in dat personen werkzaam voor WoonService Regionaal alleen toegang krijgen tot gegevens voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor hun taakuitoefening;
- we houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens.

3. DOELEINDEN EN VOORWAARDEN VOOR GEGEVENSVERWERKING

3.1 DOELEINDEN

WoonService verwerkt persoonsgegevens voor in ieder geval de volgende doeleinden:

- om woningzoekenden zich in te kunnen laten inschrijven bij WoonService;
- om geregistreerde woningzoekenden gelegenheid te geven persoonlijke gegevens te wijzigen;
- om geregistreerde woningzoekenden gelegenheid te geven te reageren op woningaanbod;
- om klachten, urgentieverzoeken en beroepen n.a.v. urgentieverzoeken te beoordelen;
- om, door middel van een aandachtslijst, bij te houden welke personen een bepaalde periode geen aanspraak kunnen maken op een woning via WoonService Regionaal;
- om een administratie bij te houden van bezoekers die zich op de website registreren;
- om geregistreerde woningzoekenden zich te laten uitschrijven als woningzoekenden bij WoonService;
- om nieuwsbrieven te versturen.

3.1.1. KANSADVIESGESPREKKEN, TOETSINGSCOMMISSIE URGENTIE, BEROEPSCOMMISSIE URGENTIE EN KLACHTENCOMMISSIE

Onder WoonService vallen ook de Toetsingscommissie Urgentie, de Beroepscommissie Urgentie en de Klachtencommissie. Deze commissies behandelen urgentie aanvragen, bezwaren tegen een eventuele afwijzing van een urgentie aanvraag en klachten over WoonService. De commissies werken zelfstandig en beoordelen verzoeken en klachten onafhankelijk. De commissies zijn onderdeel van WoonService Regionaal en de gegevensverwerkingen die door de commissies uitgevoerd worden vallen onder eindverantwoordelijkheid van WoonService Regionaal. De woningcorporaties die deelnemen aan de urgentieregeling helpen woningzoekende met het indienen van hun urgentieverzoek, dit heet een kansadviesgesprek. Deze gesprekken voeren de woningcorporaties in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van WoonService Regionaal.

Alleen de medewerker van de woningcorporatie met wie het kansadviesgesprek wordt gevoerd en de leden en secretaris van de Toetsingscommissie urgentie krijgen toegang tot de urgentieaanvraag. Wanneer na de uitspraak van de Urgentiecommissie in beroep wordt gegaan ontvangt ook de Beroepscommissie Urgentie de aanvraag en de uitspraak van de Toetsingscommissie Urgentie. Een klacht over WoonService Regionaal wordt in eerste instantie enkel met de leden en secretaris van de Klachtencommissie WoonService Regionaal gedeeld. Wanneer de klacht ook betrekking heeft op een woningcorporatie wordt de klacht tevens met deze corporatie gedeeld. De commissies verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk om urgentie aanvragen, bezwaren tegen een afwijzing van urgentie aanvragen en klachten te beoordelen. De directie van WoonService Regionaal voorziet de commissies in de benodigde middelen om op veilige en zorgvuldige wijze persoonsgegevens te verwerken.

De toegang tot de persoonsgegevens die de commissies verwerken is beperkt tot de commissieleden. Toegang door anderen vindt slechts in uitzonderlijke omstandigheden plaats. Medewerkers en ondersteunend personeel van WoonService Regionaal krijgen toegang, mits

noodzakelijk, tot de gegevens die door de commissies beheerd worden in de volgende gevallen: het onderzoeken van een vermoeden van fraude², het beantwoorden van een vraag van de Autoriteit Persoonsgegevens n.a.v. een verzoek van een betrokkene of datalek, het voorbereiden van een gerechtelijke vordering. Wanneer een klacht betrekking heeft op een deelnemende woningcorporatie ontvangt deze woningcorporatie hierover informatie van de Klachtencommissie.

3.1.2. AANDACHTSLIJST

WoonService Regionaal houdt een aandachtslijst bij van woningzoekenden die eerder uit een (huur)woning zijn vertrokken met een huurschuld, dan wel uit een (huur)woning moesten vertrekken vanwege veroorzaakte overlast of overtreding van de Opiumwet. De bij WoonService aangesloten woningcorporaties behouden zich het recht voor met deze woningzoekenden eerst na verloop van een bepaalde tijd (maximum 3 jaar) een huurovereenkomst aan te gaan.

3.2 VOORWAARDEN

WoonService verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig is voor de in dit hoofdstuk, dan wel de in het verwerkingsregister (zie 3.3) genoemde doeleinden.

Verwerking van persoonsgegevens vindt alleen plaats wanneer aan één of meer van de onderstaande criteria kan worden voldaan:

- a) De gegevensverwerking is **noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst** waarbij de betrokkene (persoon op wie de gegevens betrekking hebben) partij is of wenst te worden.
- b) Er sprake is van een **vitaal belang** (kwestie van leven of dood).
- c) De gegevensverwerking is noodzakelijk voor **het behartigen van een gerechtvaardigd belang** van WoonService en de met haar verbonden ondernemingen of instellingen, voor zover dat belang in dat geval zwaarder weegt dan de privacyrechten van betrokkenen (denk aan gevallen als fraudebestrijding en overlast).
- d) De gegevensverwerking is noodzakelijk om een **wettelijke verplichting** na te komen.

Als geen van bovenstaande punten van toepassing is, dan moet door de betrokkene schriftelijk, expliciet, geïnformeerd en vrijelijk toestemming gegeven worden. Dat wil zeggen dat voor betrokkene duidelijk moet zijn waar toestemming voor gegeven wordt, waar de gegevens voor nodig zijn, hoe er met de gegevens omgegaan wordt en dat betrokkene vrij is toestemming te weigeren. Deze toestemming kan betrokkene op elk gewenst moment weer intrekken.

3.3 VERANTWOORDING

VERWERKINGSREGISTER

In het verwerkingsregister dienen alle gegevensverwerkingen die onder verantwoordelijkheid van WoonService Regionaal uitgevoerd worden te zijn vastgelegd. Hierin wordt in ieder geval een actueel overzicht bijgehouden van de doeleinden, betrokkenen, persoonsgegevens en de ontvangers en bewaartermijnen van de persoonsgegevens. Ook wordt weergegeven hoe de persoonsgegevens zijn beveiligd en of deze buiten de Europese Unie worden gedeeld.

DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENTS

² Denk hierbij aan signalen van belangenverstremgeling of oplichting. In een dergelijk geval zal altijd een onafhankelijke derde partij worden ingeschakeld om onafhankelijk extern integriteits- en fraudeonderzoek uit te voeren.

Data protection impact assessments (hierna: DPIA's) worden uitgevoerd wanneer dit wettelijk verplicht is. Dit is het geval wanneer een gegevensverwerking waarschijnlijk een hoog privacyrisico oplevert voor de mensen van wie gegevens worden verwerkt. De DPIA is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen. De DPIA moet worden uitgevoerd voorafgaand aan de start van de gegevensverwerking.

4. GEGEVENSVERSTREKKING AAN VERWERKERS EN DERDE PARTIJEN

Het uitwisselen van persoonsgegevens met andere partijen brengt risico's voor de privacy van betrokkenen met zich mee. Dit doen wij dus nooit zomaar. WoonService Regionaal is verantwoordelijk voor wat er met de persoonsgegevens van betrokkenen gebeurt.

Bij het verzenden/aanleveren van (grote delen van) ons klantenbestand moet altijd eerst worden vastgesteld of de regels uit dit reglement gevolgd worden. Wanneer dit een mogelijk groot risico voor de privacy oplevert moet een DPIA uitgevoerd worden. Een besluit tot verstrekking wordt altijd door de directie op advies van de privacy officer genomen. Het verzenden van gevoelige, bijzondere of grote hoeveelheden persoonsgegevens per onbeveiligde e-mail is niet toegestaan.

4.1. VERWERKERS

Vele verwerkingen van persoonsgegevens zijn door ons uitbesteed aan leveranciers. Deze leveranciers worden 'verwerkers' genoemd, omdat de dienst hoofdzakelijk ziet op het verwerken van persoonsgegevens namens WoonService Regionaal. Voorbeelden van verwerkers zijn de ICT- en softwareleveranciers en de deelnemende woningcorporaties wanneer zij de frontofficewerkzaamheden of kansadviesgesprekken uitvoeren. Deze leveranciers hebben toegang tot de persoonsgegevens in bijvoorbeeld onze systemen of maken de back-ups en slaan voor ons de gegevens op. In een verwerkerovereenkomst heeft WoonService Regionaal met deze partijen afspraken gemaakt over hoe zij om dienen te gaan met persoonsgegevens. WoonService Regionaal blijft verantwoordelijk voor de gegevensverwerkingen die deze partijen namens ons uitvoeren, dat betekent dat boetes en aansprakelijkheid in eerste instantie bij ons komen te liggen.

Het afsluiten van een verwerkerovereenkomst is een wettelijke verplichting. Daarnaast moet de verwerkerovereenkomst ervoor zorgen dat wij als verwerkingsverantwoordelijke eventuele boetes en schade veroorzaakt door de verwerker ook daadwerkelijk kunnen verhalen op die verwerker.

4.2 DERDE ONTVANGERS

We verstrekken klantgegevens aan derde partijen wanneer dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld de deelnemende woningcorporaties wanneer een woningzoekende zich inschrijft op een woning. Een derde ontvanger is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke na het ontvangen van de gegevens, WoonService Regionaal dient er voor te zorgen dat de gegevens op een veilige wijze worden verstrekt.

4.2.1 WETTELIJKE VERPLICHTING

WoonService is in sommige gevallen wettelijk verplicht persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Denk bijvoorbeeld aan de verstrekking van loongegevens van medewerkers aan de Belastingdienst op grond van wet- en regelgeving.

4.3 GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Wanneer sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid treft WoonService Regionaal de vereiste contractuele en organisatorische maatregelen om te verzekeren dat de

persoonsgegevens uitsluitend voor de afgesproken doeleinden door de derde partij worden gebruikt.

5. RECHTEN VAN BETROKKENEN

WoonService is verplicht betrokkenen te informeren over de verwerkingen en zijn of haar rechten in deze, dit gebeurt door middel van de privacyverklaring op www.woonserviceregionaal.nl. Iedereen die vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van persoonsgegevens kan contact opnemen. Betrokkenen kunnen ook direct een verzoek indienen bij de commissie waar de persoonsgegevens zich bevinden.

Betrokkenen hebben het recht om te vragen om inzage, correctie en wissing van de eigen persoonsgegevens, alsmede het recht zich tegen een bepaalde verwerking te verzetten en/of te vragen de verwerking te beperken. Daarnaast hebben betrokkenen het recht om te verzoeken zich te onttrekken aan profilering.³ Wanneer een dergelijk verzoek bij WoonService Regionaal binnenkomt dient getoetst te worden of hieraan moet worden voldaan.

Wanneer iemand die werkzaam is voor WoonService Regionaal een dergelijk verzoek ontvangt dient de privacy officer hierover direct te worden geïnformeerd. De directie besluit op advies van de privacy officer over de beantwoording van het verzoek. Wanneer een verzoek bij een commissie is binnengekomen of betrekking heeft op informatie die zich bij een commissie bevindt zal de betreffende commissie in de beantwoording voorzien. De inhoudelijke beslissing over de beantwoording vindt plaats in samenspraak met de directie en op advies van de privacy officer.

Een afwijzing van het verzoek wordt gemotiveerd. In het geval van toekenning van een verzoek, zal WoonService Regionaal de betrokkenen informeren over de uitoefening van het recht, tenzij dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning vergt.

6. BEWAARtermijnen

WoonService bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk verplicht of noodzakelijk is voor het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. 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 bewaren informatie tot 2 jaar na afloop van de klantrelatie, dan wel, indien de klant op een aandachtslijst staat, voor een periode van 3 jaar. Bij de Toetsingscommissie Urgentie, de Beroepscommissie Urgentie en de Klachtencommissie WoonService Regionaal worden de dossiers tot 2 jaar na de zitting bewaard.

Wanneer de bewaartermijnen zijn verstreken worden de persoonsgegevens op een veilige manier vernietigd. Dit betreft automatische en handmatige vernietiging van digitaal- en papierenarchief én overige beheerde en onbeheerde data.

7. DE BEVEILIGING VAN PERSOONSgegevens

Aan de beveiliging van persoonlijke gegevens geeft WoonService prioriteit. De persoonsgegevens moeten worden geclassificeerd op basis van de soort gegevens (algemeen, bijzonder of gevoelig). Hoe bijzonderder de gegevens zijn, hoe hoger de beveiliging dient te zijn. De gegevens die zijn opgeslagen, worden daarom met technische en organisatorische maatregelen beschermd, teneinde verlies of misbruik door derden effectief te voorkomen.

³ Organisaties die automatische besluiten nemen, kunnen hierbij profilering gebruiken. Dit houdt in dat een besluit over iemand wordt genomen op basis van het profiel van die persoon.

Personen die werkzaam zijn voor WoonService Regionaal en die persoonsgegevens verwerken, zijn tot geheimhouding verplicht. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van de gegevens worden regelmatig gecontroleerd en indien nodig aangepast aan de nieuwste stand der techniek.

8. DATALEKKEN

Wanneer iemand die werkzaam is voor WoonService Regionaal een vermoeden heeft van een datalek wordt de privacy officer hierover zo snel mogelijk geïnformeerd. De privacy officer heeft de verantwoordelijkheid datalekken af te handelen. De melder van het datalek levert de hiervoor benodigde informatie bij de privacy officer aan. De benodigde informatie bevat enkel persoonsgegevens wanneer dit noodzakelijk is, veelal zal feitelijke informatie over het incident voldoende zijn. Na afhandeling van het incident wordt dit opgenomen in het datalekkenregister, dit wordt beheerd door de privacy officer. De directie wordt geïnformeerd over de datalekken.

9. WIJZIGINGEN VAN HET PRIVACYREGLEMENT

Dit privacyreglement treedt in werking op 19 april 2021. WoonService Regionaal kan dit privacyreglement wijzigen. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan, raden we iedereen die persoonsgegevens verwerkt voor WoonService Regionaal aan om dit privacyreglement regelmatig te raadplegen. Indien het privacyreglement wijzigt zal dit gecommuniceerd worden met degenen waar dit op van toepassing is.

10. CONTACT

Indien je vragen of opmerkingen hebt naar aanleiding van dit privacyreglement, kan je hierover contact opnemen met de privacy officer.