

# Privacyverklaring



Stichting Viveste

Datum: 22 mei 2018, versie 1.0

## 1. Inleiding

Stichting Viveste 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. Stichting Viveste handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacydocumenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

### 1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over Stichting Viveste 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 klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Stichting Viveste.

### 1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

### 1.3 Ben 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.

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 of de precontractuele fase.

Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen, dit kan ook gebeuren als het gaat om meer gevoelige persoonsgegevens zoals het gebruik van een camera. Op deze twee middelen gaan we hieronder wat uitvoeriger in.

Stichting Viveste heeft een eigen nieuwsbrief. Voor het versturen van de nieuwsbrief vragen wij om uw toestemming. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij uw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het huren van een woning, niet gebruiken. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

Stichting Viveste heeft in het kantoor, maar ook op woonlocaties een camera hangen. Daarvoor hebben we gekozen om de veiligheid van u en van onze medewerkers te vergroten.

Daar waar een camera hangt, hangt ook een bordje waarop het cameratoezicht is bekend gemaakt aan de bezoekers. Bij het gebruik van de camera worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames van beeld en eventueel geluid.

### 1.4 Gegevens verzameld bij anderen?

Stichting Viveste verzamelt in principe geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf of de Belastingdienst i.v.m. de wettelijke afbakening van de jaarlijkse huurverhoging.

### **1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?**

Stichting Viveste is als stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

### **1.6 Wie is de functionaris van gegevensbescherming of privacy officer?**

Stichting Viveste heeft, voorlopig, gekozen voor 3 privacy officers. Deze functie wordt vervuld door de heren J. de Koning, M. van de Vecht en M. van Vliet, en zijn te bereiken via het e-mailadres: [privacy@viveste.nl](mailto:privacy@viveste.nl) of het algemene telefoonnummer van Stichting Viveste.

## **2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?**

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

(categorie 1) Algemene persoonsgegevens:

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, historische adressen, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer.

(categorie 2) Bijzondere persoonsgegevens:

Dit zijn uw rekeningnummer, creditcardnummer, betaalhistorie, inkomenstoets

(categorie 3) Gevoelige (persoons)gegevens:

Dit zijn medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Gegevens over crimineel gedrag zoals over bijvoorbeeld een wietplantage.

## **3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?**

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofddoelen en (specifiekere) subdoelen.

### **3.1 A. Leveren van diensten**

- A1. Inschrijven in onze systemen
- A2. Opmaken van huurovereenkomst
- A3. Klantenservice
- A4. Authenticatie van de klant
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen
- A6. Het onderhouden van de huurwoning

### **3.2 B. Onderzoek en statistiek**

- B1. Bijhouden van aantal nieuwe klanten per regio
- B2. Analyseren van deze data

### **3.3 C. Bestrijden fraude en criminaliteit**

- C1. Bijhouden van huurachterstand
- C2. Onderzoek naar fraude
- C3. Beleggen van fraudeproblemen bij de politie

### **3.4 D. Juridische geschillen**

- D1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

#### **4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?**

Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant gebruikt Stichting Viveste persoonsgegevens uit de 1e categorie. Dit heeft als doel het aanmaken van een nieuwe klant om vervolgens een woning te kunnen zoeken voor deze klant.

Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt Stichting Viveste persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie.

Dienst 3: overige verwerkingen

Stichting Viveste verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2e, 3e en 4e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

#### **5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?**

Toestemming

Stichting Viveste 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 Stichting Viveste ter registratie.

Overeenkomst

Stichting Viveste 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.

#### **6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming**

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

#### **7. Delen we de gegevens met andere partijen?**

Stichting Viveste deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld elektriciens en glazenwassers. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Ook werkt Stichting Viveste soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit kan te maken hebben met het aanpakken van bijvoorbeeld overlast en fraude.

Daarnaast maakt Stichting Viveste 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.

Stichting Viveste 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.

#### **8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?**

Stichting Viveste 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. Indien dit niet mogelijk is verplichten wij de verwerkers om zich te conformeren aan de AVG op grond van verwerkersovereenkomsten.

## **9. Hoe beveiligen we uw gegevens?**

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Stichting Viveste een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 7 van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we in beginsel 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 zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## **10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

(categorie 1) Algemene persoonsgegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en twee jaar nadat de klant weg is.

(categorie 2) Bijzondere persoonsgegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat.

(categorie 3) Gevoelige (persoons)gegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

## **11. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?**

Stichting Viveste vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Daarom is het heel makkelijk om via onder andere de website contact op te nemen met ons. Onder het kopje 'contact' zijn verschillende onderwerpen, zoals privacy te vinden die hierbij kunnen helpen. Via dit onderwerp privacy vindt u de contactgegevens om gebruik te maken van de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, hebt u het recht om 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, hebt 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;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- 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.

Het behandelen van een dergelijk verzoek moet binnen 1 maand, en moet in principe kosteloos gebeuren.

Komt u er niet uit of wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten dan kunt u dit ook mailen naar [privacy@viveste.nl](mailto:privacy@viveste.nl) of bellen met het algemene nummer van Stichting Viveste en vragen naar een privacy officer.

### **12. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens**

Stichting Viveste vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

### **13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?**

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via [privacy@viveste.nl](mailto:privacy@viveste.nl) of bellen met het algemene nummer van Stichting Viveste.