

Privacyverklaring

1. Inleiding

We vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in Leystromen. Ook met betrekking tot uw privacy en de bescherming daarvan. De regels over het beschermen van uw privacy staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van deze wet.

Leystromen verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. In deze privacyverklaring leest u hoe we dat doen.

1.1 Inhoud privacyverklaring:

- Welke gegevens van u we gebruiken;
- Waarvoor we uw gegevens nodig hebben;
- Wanneer en hoe we gegevens van u delen;
- Hoe lang we uw gegevens bewaren;
- Wat u kunt doen als u niet tevreden bent.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die leiden naar een persoon. Voorbeelden hiervan zijn naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer.

1.2 Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Nee. Maar zonder uw persoonsgegevens kunt u geen diensten van ons afnemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een huurovereenkomst. We hebben dan uw gegevens nodig om het contract te maken. Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren. Of is het nodig gegevens aan anderen te geven, bijvoorbeeld uw inkomensgegevens om aan te tonen dat we u een passende woning hebben toegewezen.

1.4 Gegevens verzameld bij anderen

We ontvangen ook gegevens van derden voor het uitvoeren van onze dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan de meterstanden van een woning via nutsbedrijven en gegevens van woningzoekenden via Woning in Zicht. We verwerken deze gegevens alleen voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verstrekt. In het geval van de meterstanden dus voor het afrekenen van de servicekosten; in het voorbeeld van gegevens van woningzoekenden voor het verhuren van woningen.

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

Leystromen is als stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens. Alle medewerkers van Leystromen zijn verantwoordelijk voor de bescherming van uw persoonsgegevens. Daarnaast hebben we een Team Privacy & Security. Dit team biedt ondersteuning bij vragen over privacy.

1.6 Bescherming van uw gegevens

Leystromen neemt samen met haar leveranciers technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens veilig te verwerken. Deze maatregelen zijn onderdeel van de jaarlijkse accountantscontrole. Mocht er desondanks toch iets misgaan met uw gegevens dan hanteren we om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken een strak 'protocol datalekken.'

2. Welke persoonsgegevens gebruiken we voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens zijn onderverdeeld in categorieën. We gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens:

2.1 (categorie 1) Algemene persoonsgegevens:

Dit zijn bijvoorbeeld persoonlijke gegevens, naam, adres, woonplaats, contactgegevens, leeftijd, klantnummer, geboortedatum, burgerlijke staat en huishoudsamenstelling.

2.2 (categorie 2) Gevoelige persoonsgegevens:

Dit zijn bijvoorbeeld betaalgegevens, gegevens over inkomen en/of uitgaven, urgentieredenen, betaalregelingen, echtscheidingsconvenanten en verhuurdersverklaringen.

2.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens:

Dit zijn bijvoorbeeld medische gegevens en gegevens over gedrag.

3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

We gebruiken de persoonsgegevens voor verschillende doelen. Hier leest u welke doelen dat zijn.

3.1 A. Leveren van diensten

- A1. Inschrijven in onze systemen (waaronder ook het in gemeenschappelijke woonruimteverdeelsysteem Woning in Zicht en onze website)
- A2. Het met voorrang beschikbaar stellen van een woning aan cliënten van zorg- en maatschappelijke organisaties
- A3. Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst
- A4. Klantenservice
- A5. Versturen van facturen, verwerken van incasso's en uitvoeren van betalingen.
- A6. Onderhouden van de woning
- A7. Borgen van het woongenot en de leefbaarheid in en om de woning
- A8. Verwerken en afhandelen van klachten.
- A9. Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijv. controle inkomen)
- A10. Voorkomen en tegengaan van betaalachterstanden

3.2 B. Onderzoek en statistiek

- B1. Bijhouden van het aantal nieuwe klanten per regio
- B2. Monitoren van zoek- en wachttijden
- B3. Inventariseren van woonwensen
- B4. Analyseren van bij ons beschikbare data
- B5. Meten van klanttevredenheid en uitvoeren van Imago-onderzoek

3.3 C. Bestrijden van overlast, fraude en criminaliteit

- C1. Afstemmen van de hulpverlening met maatschappelijke partners
- C2. Afstemming van de bestrijding van overlast met maatschappelijke partners aanpak van armoede, schulden en/of overlast met maatschappelijk partners.
- C3. Onderzoek naar fraude en crimineel gedrag
- C4. Beleggen van fraudeproblemen en criminaliteit bij de politie

3.4 D Informeren van huurders en overige relaties

- D1. Verzenden van het bewonersmagazine.
- D2. Verzenden van een digitale nieuwsbrief.
- D3. Verzenden van informatie over, door of in samenwerking met Leystromen georganiseerde, activiteiten en diensten.

3.4 E. Juridische geschillen

- E1. Afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Op basis van welke uitgangspunten gebruiken we uw gegevens?

4.1 Overeenkomst

Leystromen gebruikt voor het verhuren of verkopen van een woning een overeenkomst als wettelijke grondslag. Voordat deze overeenkomst tot stand komt, wordt een woningzoekende ingeschreven in het systeem. Woning in Zicht beheert deze inschrijvingen.

4.2 Gerechtvaardigd belang

Soms is het uitgangspunt 'gerechtvaardigd belang' van toepassing. Hiervan is sprake als Leystromen gegevens verwerkt die nodig zijn om de bedrijfsactiviteiten uit te kunnen voeren. Voorwaarde hierbij is dat het belang zwaarder weegt dan de rechten en vrijheden van betrokkenen. Ook bekijken we of de verwerking anders kan om de rechten en vrijheid van betrokkenen te behouden. Een voorbeeld waarbij we gebruik kunnen maken van het uitgangspunt 'gerechtvaardigd belang', is het borgen van de veiligheid voor eigen medewerkers.

4.3 Wettelijke Verplichting

In een aantal situaties zijn we verplicht gegevens vast te leggen door de wetgeving. Denk aan een administratieplicht voor financiële gegevens, of de wet voor ontruiming. Verwerkingen die gericht zijn op het bevorderen van een ongestoord woongenot voor onze huurders vallen ook onder onze wettelijke verplichting.

4.4 Soms vragen we uw toestemming

In alle andere gevallen vragen wij uw toestemming als we uw gegevens willen verwerken. Bijvoorbeeld voor het verzenden van nieuwsbrieven, het bewonersmagazine of overige informatie. Wij vragen deze toestemming zoveel mogelijk tijdens het sluiten van de huurovereenkomst. U heeft altijd de mogelijkheid uw toestemming in te trekken.

5. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

Leystromen maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is.

6. Delen we de gegevens met andere partijen?

Ja, we delen de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld elektriciens en glazenwassers.

Deze organisaties krijgen alleen de gegevens die nodig zijn voor het maken van een afspraak. Denk aan uw adres en telefoonnummer.

Ook werkt Leystromen samen met bijvoorbeeld de gemeente, welzijnsinstellingen, de kredietbank, de politie en andere maatschappelijke partners bij het voorkomen en/of het aanpakken van armoede, schulden, overlast en/of fraude. Wij delen daarbij niet meer dan noodzakelijk is voor een goede samenwerking. Dit leggen wij vast in een convenant met onze partners. Wanneer wij maatschappelijke partners inschakelen in het kader van eventuele hulpverlening dan informeren wij u daarover vooraf.

Daarnaast maakt Leystromen 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. Dat betekent dat we een verwerkersovereenkomst hebben gesloten. Dit geldt ook voor andere partijen die voor ons gegevens verwerken.

Leystromen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. De verwerking is rechtmatig. Ook zijn organisatorische en technische maatregelen genomen. Zo verzekeren we onze woningzoekenden en klanten dat hun privacy gewaarborgd is.

7. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

Nee. Leystromen heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken.

8. Hoe beveiligen we uw gegevens?

De beveiliging van persoonsgegevens is erg belangrijk. We hebben dan ook een streng beleid hiervoor. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen. Zo voorkomen we misbruik van persoonsgegevens. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het beperken van de toegang tot gegevens, het afsluiten van geheimhoudingsverklaringen en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. We zorgen ervoor dat uw gegevens in goede handen zijn. Ook bij de bedrijven die voor ons werken. Zij houden zich aan onze privacyregels.

9. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Leystromen volgt de wettelijke bewaartermijnen. Aan het einde van de termijnen verwijderen we de gegevens. En soms gebruiken we de gegevens voor een statistisch onderzoek. De gegevens zijn dan geanonimiseerd en leiden niet meer naar een persoon.

10. Welke rechten heeft u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

- Het recht van inzage: u heeft het recht om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die we van u verwerken;
- Het recht van correctie: als de persoonsgegevens die we van u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen;

- Het recht van verwijdering: als we 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, bijvoorbeeld onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Gedurende de beoordeling van uw verzoek heeft u het recht van beperking;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten we al uw persoonsgegevens overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht van bezwaar: als we gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken. Hierna volgt een belangenafweging. In het geval van direct marketing heeft u altijd het recht van bezwaar.

11. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Heeft u vragen, opmerkingen of een klacht? Of wilt u gebruik maken van uw rechten? Neem dan gerust contact met ons op via privacy@leystromen.nl of 088 031 33 00.

12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

We doen er alles aan om u goed van dienst te zijn. Toch gaat er wel eens iets mis. Bent u niet tevreden over de bescherming van uw persoonsgegevens of heeft u een andere klacht op het gebied van uw privacy? Laat het ons dan weten op privacy@leystromen.nl.

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat doet u via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>