

Privacy Beleid



Inhoudsopgave

| | | |
|------|--|---|
| 1 | Inleiding | 1 |
| 2 | Governance en Meldpunt Privacy | 1 |
| 3 | Juridisch kader | 2 |
| 3.1 | Inleiding | 2 |
| 3.2 | Wat zijn persoonsgegevens? | 2 |
| 3.3 | Wanneer is er sprake van verwerking? | 2 |
| 3.4 | Grondslagen | 3 |
| 3.5 | Rechten van betrokkenen | 3 |
| 3.6 | Basisprincipes AVG | 3 |
| 3.7 | Autoriteit persoonsgegevens | 4 |
| 4 | Toepassing AVG binnen Woonkwartier | 4 |
| 4.1 | Toepassing basisprincipes | 4 |
| 4.2 | Doeleinden gegevensverwerking | 5 |
| 4.3 | Gegevensverstrekking aan derde partijen | 6 |
| 4.4 | Verwerkers | 6 |
| 4.5 | Bewaartermijnen | 7 |
| 4.6 | De beveiliging van persoonsgegevens | 7 |
| 4.7 | Verwerkingsregister | 7 |
| 4.8 | Datalekken | 8 |
| 4.9 | Cameratoezicht | 8 |
| 4.10 | Privacy by design | 8 |
| 4.11 | Data Protection Impact Assessment (DPIA) | 8 |
| 4.12 | Voorafgaande Raadpleging | 8 |

1 Inleiding

De privacy van personen wordt bij Woonkwartier beschermd door verantwoordelijk en zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Hiervoor hebben wij passende maatregelen getroffen. In dit beleid leggen we vast hoe wij binnen Woonkwartier met persoonsgegevens omgaan en wat we daarin van iedereen verwachten. Dit beleid is van toepassing op de gegevens van medewerkers, huurders, ketenpartners, stakeholders, ZZP'ers, stagiaires en andere personen van wie wij gegevens verwerken. De Privacy Officer coördineert de uitvoering van dit beleid, adviseert medewerkers binnen Woonkwartier over privacy en voert enkele operationele taken uit. Ten behoeve van het behandelen van privacyvraagstukken, is er een privacy meldpunt ingericht (zie hoofdstuk 4).

2 Governance en Meldpunt Privacy

2.1 Governance

De taken en verantwoordelijkheden die uit de AVG voortvloeien zijn verdeeld over de gehele organisatie van Woonkwartier. Dit wordt in drie kolommen georganiseerd:

- Advies (gevraagd en ongevraagd)
- Verantwoordelijkheid (besluitvorming en verantwoording op naleving)
- Control (controle als onderdeel van de verbetercyclus)



Dit betekent tevens dat, voortvloeiende uit de AVG, de medewerkers en organisatie verplicht zijn om medewerking te verlenen aan de Privacy Officer indien dit gevraagd wordt.

De Privacy Officer heeft direct toegang tot het bestuur.

2.2 Meldpunt Privacy en Privacy Officer (PO)

Binnen Woonkwartier is er een Privacy Officer benoemd om de uitvoering van dit privacybeleid te coördineren. Deze rol kan bestaan naast een andere rol of functie, zolang deze niet conflicteren. Woonkwartier heeft ervoor gekozen om zowel een interne als een externe Privacy Officer te hebben. De interne Privacy Officer vervult de rol van eerste lijn, waarbij de externe Privacy Officer de tweede lijn bemenst. Zo is er middels de interne Privacy Officer dagelijkse bemensing en een bekend aanspreekpunt voor vragen, en wordt de specialistische en actuele kennis verzorgd door de externe Privacy Officer. Zowel de intern als extern worden in dit document opgenomen als Privacy Officer.

Voor woningcorporaties is het niet verplicht een Functionaris Gegevensbescherming (FG) te hebben. Woonkwartier kiest er ook niet voor deze aan te stellen.

De Privacy Officer beheert het meldpunt Privacy dat te bereiken is via privacy@woonkwartier.nl. Hier kunnen betrokkenen o.a. terecht voor klachten, vragen, datalekken verzoeken over de uitoefening van rechten van betrokkenen en het camerabeleid.

3 Juridisch kader

3.1 Inleiding

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) is de wetgeving waarin het rechtmatig gebruik van persoonsgegevens is vastgelegd. De AVG is sinds 25 mei 2018 van kracht en verving daarmee de oudere richtlijn voor gegevensbescherming.

3.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle vormen van informatie die te herleiden zijn naar een persoon: de natuurlijke persoon kan direct of indirect worden geïdentificeerd. Dit kan aan de hand van een naam, een identificatienummer, locatiegegevens of aan de hand van één of meer elementen die kenmerkend zijn voor de identiteit van die natuurlijke persoon. Er zijn 4 soorten persoonsgegevens te onderscheiden:

- Algemene persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die bij het alledaags gebruik horen. Bijvoorbeeld: NAW-gegevens, telefoonnummer en e-mail.
- Gevoelige persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die een grote impact hebben op de privacy van het individu. Bijvoorbeeld: financiële gegevens, wachtwoorden en het BSN.
- Bijzondere persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die bijzondere kenmerken van de betrokkenen blootleggen. Deze persoonsgegevens mogen in beginsel niet worden verwerkt, tenzij aan de in de wet vastgelegde uitzonderingsgronden wordt voldaan¹. Bijzondere persoonsgegevens zijn: ras/etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap vakvereniging, gezondheid, seksueel gedrag of seksuele gerichtheid, genetische gegevens en biometrische gegevens. In een paspoort of legitimatiebewijs staan een aantal bijzondere persoonsgegevens, zoals de vingerafdruk en de foto. Uit de foto zijn namelijk ras/etnische afkomst en evt religie vast te stellen.
- Strafrechtelijke persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die gaan over veroordelingen en strafbare feiten, of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Bijvoorbeeld: hennepconvenanten omtrent de opsporing van hennep waarin afspraken zijn vastgelegd over hoe deze worden opgespoord en vastgelegd.

3.3 Wanneer is er sprake van verwerking?

Onder het verwerken van persoonsgegevens worden alle handelingen die medewerkers uitvoeren met persoonsgegevens verstaan. Deze handelingen zijn bijvoorbeeld het verzamelen, creëren, vastleggen, ordenen, bewaren, wijzigen, verspreiden en uitwissen.

¹ Art. 9 AVG

3.4 Grondslagen

Verwerking vindt alleen plaats als er daarvoor één of meer grondslagen² voor aanwezig zijn. De AVG onderscheidt de volgende 6 grondslagen:

- Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een overeenkomst uit te voeren.
- Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om vitale belangen te beschermen.
- Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om gerechtvaardigde belangen te behartigen.
- Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken vanwege een wettelijke verplichting.
- Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een taak van algemeen belang of openbaar gezag uit te oefenen.
- Er is toestemming gegeven door de betrokkene om gegevens te mogen verwerken.

3.5 Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben op grond van de AVG rechten om zelf grip te houden op het gebruik van eigen persoonsgegevens en om organisaties te controleren op de omgang met persoonsgegevens.

Onderstaand worden de rechten van betrokkenen benoemd:

- Recht op informatie
- Recht op inzage en afschrift
- Recht op correctie en aanvulling
- Recht op verwijdering
- Recht op verzet
- Recht van beperking
- Recht op menselijke blik bij profilering

In het Protocol Rechten van Betrokkenen wordt omschreven op welke manier en in hoeverre de organisatie of Woonkwartier invulling geeft aan deze rechten.

3.6 Basisprincipes AVG

Woonkwartier leeft de basisprincipes na conform de AVG. Wat betekent dat wij ons aan het volgende houden:

- Doelbinding
Persoonsgegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. Het is niet toegestaan om persoonsgegevens te gebruiken voor een ander doel. Er dient altijd voorafgaand aan de verwerking een doel bepaald te worden.
- Grondslag
Vóór het verwerken van persoonsgegevens wordt de grondslag bepaald waarop de verwerking gebaseerd is. De AVG kent 6 grondslagen voor het verwerken van persoonsgegeven (§2.4).
- Kwaliteit en dataminimalisatie

² [Grondslagen AVG uitgelegd | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

De persoonsgegevens moeten zoveel mogelijk juist, nauwkeurig, toereikend en ter zake dienend zijn. Er mogen niet meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is voor het doel van de verwerking.

- Bewaren en vernietigen

Verwerkte persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan noodzakelijk is om het doel van de verwerking te bereiken.

- Transparantie

De persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt moet kunnen overzien door wie en voor welke doeleinden zijn gegevens worden verwerkt. Woonkwartier moet de betrokkenen actief informeren over de gegevensverwerking.

- Passende beveiliging

Woonkwartier heeft een beveiligingsplicht. De organisatie moet ter beveiliging van persoonsgegevens, passende technische en organisatorische maatregelen treffen.

- Vertrouwelijkheid

Toegang tot de gegevens worden beperkt, waardoor iedereen alleen inzicht heeft in de gegevens die zij voor het werk nodig hebben. Personen die met de verwerking van persoonsgegevens te maken hebben gaan integer om met de informatie die tot hen komt.

3.7 Autoriteit persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) is de nationale toezichthouder op de naleving van de AVG en heeft naast een controlerende bevoegdheid ook een handhavingsbevoegdheid³. Daarnaast doet de AP onderzoek naar onderwerpen die betrekking hebben op privacy, geeft ze advies aan zowel organisaties als betrokkenen en zijn ze een meldpunt voor datalekken.

4 Toepassing AVG binnen Woonkwartier

4.1 Toepassing basisprincipes

Als Woningcorporatie verwerken wij dagelijks persoonsgegevens en zijn wij verantwoordelijk voor de rechtmatige verwerking hiervan. Om die reden informeren we iedereen die werkt met persoonsgegevens over de omgang met en het gebruik van persoonsgegevens. Woonkwartier neemt het beschermen van privacy heel serieus en neemt daarbij de basisprincipes (zie §2.7) in acht door de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Persoonsgegevens worden alleen verwerkt ten behoeve van het doel waarvoor deze verkregen zijn. Er wordt niet meer verwerkt dan noodzakelijk is om het doel te bereiken.
- Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Om daarin te kunnen voorzien worden er passende organisatorische en technische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beschermen.
- Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk beschouwd. Vanwege de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens zijn alle medewerkers gehouden tot een geheimhoudingsplicht. Intern wordt gewerkt op basis van het need-to-know principe. Dat houdt in dat medewerkers en leveranciers alleen toegang krijgen tot gegevens voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun werk of opdracht.

³ [Over de Autoriteit Persoonsgegevens | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

4.2 Doeleinden gegevensverwerking

Huurders

Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk in het kader van de volgende doeleinden:

- Huur en verhuur: verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verhuurovereenkomst. Je kunt hierbij denken aan het berekenen en vastleggen van inkomsten, het innen van vorderingen (inclusief het in handen van derden stellen van die vorderingen), het onderhoud en de reparatie van de te verhuren onroerende zaken, het behandelen van geschillen, het doen uitoefenen van accountantscontrole en activiteiten van intern beheer.
- Sociaal beheer: het behartigen van gerechtvaardigde belangen van Woonkwartier en derden in het kader van haar maatschappelijke taken en het beschermen van haar roerende en onroerende zaken. Hierbij kunnen we denken aan het verwerken van de noodzakelijke persoonsgegevens ter bestrijding van bijvoorbeeld woonoverlast, woonfraude of hennepsteelt en ter bevordering van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt.
- De uitvoering of toepassing van wet- en regelgeving.
- Debiteuren en crediteuren: verwerkingen van persoonsgegevens van debiteuren en crediteuren van Woonkwartier (het gaat hierbij om financiële administraties als boekhoudingen en soortgelijke administraties), hieronder valt ook het proces rondom de koop en verkoop van woningen.
- Woonruimteverdeling: het komt voor dat woningcorporaties hun woningen via een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem aanbieden. De woningcorporaties adverteren via één website waar woningzoekende zich maar één keer moeten inschrijven om op alle woningen te kunnen reageren.

Medewerkers

Voor de verwerking van persoonsgegeven die betrekking hebben op de medewerkers van Woonkwartier zijn de volgende doeleinden van toepassing:

- Personeelsadministratie: verwerkingen van persoonsgegevens over personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Woonkwartier.
- De uitvoering of toepassing van wet- en regelgeving.
- Salarisadministratie: verwerkingen over personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Woonkwartier.
- Sollicitanten: verwerkingen over sollicitanten die bij Woonkwartier hebben gesolliciteerd om werkzaam te zijn in dienst van of voor Woonkwartier.
- Uitkering bij ontslag: verwerkingen over personeelsleden of oud-personeelsleden in het geval Woonkwartier aan het personeelslid gedurende een bepaalde periode een uitkering verstrekt ter aanvulling van de eventueel toegekende werkloosheidsuitkering.
- Communicatieapparatuur: verwerkingen van persoonsgegevens in verband met het gebruik van communicatieapparatuur die ter beschikking wordt gesteld aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor de woningcorporatie.
- Computersystemen: verwerkingen van persoonsgegevens die zijn gericht op het onderhoud, het beheer, de beveiliging, het gebruik en de goede werking van computersystemen, netwerksystemen of computerprogramma's binnen de organisatie van Woonkwartier.

- Toegangscontrole: verwerkingen van persoonsgegevens voor het geven van toegang tot (onderdelen van) gebouwen of informatiesystemen aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Woonkwartier.
- Overig intern beheer: verwerkingen over personen in dienst van of werkzaam voor Woonkwartier, die niet onder een andere categorie vallen.

4.3 Gegevensverstrekking aan derde partijen

Woonkwartier wisselt gegevens uit met andere partijen. Persoonsgegevens worden altijd met een doel (zie §3.2) uitgewisseld met een andere partij. De voornaamste grondslag voor het uitwisselen van gegevens is ter uitvoering van een (huur)overeenkomst.

Vóór het delen van gegevens met derden partijen dient te worden vastgesteld voor welk doeleinde de gegevens worden verstrekt (zie §3.2) en of er wordt voldaan aan de wet- en regelgeving (zie hoofdstuk 2: juridisch kader). Wanneer er twijfel ontstaat over of het verstandig is om persoonsgegevens te delen kan de Privacy Officer voorafgaand worden geraadpleegd.

4.4 Verwerkers

Binnen de AVG worden leveranciers die de opdracht krijgen persoonsgegevens te verwerken aangeduid met de term 'verwerkers'. Het verwerken van persoonsgegevens moet een belangrijk onderdeel zijn van de dienst die zij leveren. Aannemers die toegang hebben tot ons systeem of over een kopie van de database beschikken, ICT- of softwareleveranciers en incassobureaus zijn voorbeelden van verwerkers. Afspraken tussen leveranciers en Woonkwartier over de omgang met onze persoonsgegevens worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. Woonkwartier blijft verantwoordelijk voor de gegevensverwerking die partijen namens ons uitvoeren. In beginsel betekent dit dat boetes en aansprakelijkheid voor rekening van Woonkwartier kunnen komen.

Woonkwartier heeft een eigen format verwerkersovereenkomst. Deze is gebaseerd op de Aedes standaard. Het is de verantwoordelijkheid van een ieder die overeenkomsten aangaat met derde partijen, waarvoor een verwerkersovereenkomst aan de (hoofd) overeenkomst moet worden toegevoegd, deze juist en tijdig af te sluiten. De Privacy Officer beheert de map en het register van de verwerkersovereenkomsten.

Samenwerkingspartners en stakeholders

Op grond van samenwerkingsconvenanten worden gegevens uitgewisseld met o.a. gemeenten, politie en zorginstellingen. Gegevensuitwisseling vindt plaats binnen de wettelijke kaders. Er worden niet meer gegevens uitgewisseld dan strikt noodzakelijk is.

In convenanten maken we afspraken over welke gegevens er worden uitgewisseld, met welk doel, op basis van welke grondslag, welke beveiligingsmaatregelen er worden toegepast, hoe de aansprakelijkheid is geregeld en op welke manier de rechten van betrokkenen kunnen worden uitgeoefend. Ook dient in het convenant aan bod te komen of er sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid of van eigen verantwoordelijkheid. Dit zijn de benodigde kaders om persoonsgegevens met onze samenwerkingspartners te kunnen uitwisselen.

Meer informatie over de geldende convenanten en de bijbehorende kaders voor gegevenswisselingen zullen worden opgenomen in het hiervoor bestemde register van Woonkwartier. Zie ook 'Richtlijn opnemen convenanten'.

Wettelijke verplichting

Woonkwartier is in sommige gevallen wettelijk verplicht persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Denk bijvoorbeeld aan de verstrekking van gegevens aan de Belastingdienst op grond van wet- en regelgeving. Een ander voorbeeld is het verstrekken van gegevens/camerabeelden aan de politie in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. In het laatste geval worden slechts persoonsgegevens verstrekt indien de politie hier uitdrukkelijk en gericht om vraagt en daarnaast aangeeft op grond van welke wettelijke regeling de gegevens verstrekt moeten worden (bijvoorbeeld op bevel van de rechter-commissaris).

Veiligheid bij gegevensverstrekking

Bij het verstrekken van persoonsgegevens aan derde partijen worden technische en operationele maatregelen ter beveiliging in acht genomen. Zo is het is niet toegestaan om grote hoeveelheden persoonsgegevens of kleine hoeveelheden gevoelige persoonsgegevens te delen via onbeveiligde e-mail/kanalen.

4.5 Bewaartermijnen

Woonkwartier bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de realisatie van de doeleinden 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.

Persoonsgegevens van huurders en oud-medewerkers worden, tenzij een wettelijke verplichting of mogelijke gerechtelijke procedure zich hiertegen verzet uiterlijk 2 jaar na het einde van de huur- of arbeidsovereenkomst verwijderd of geanonimiseerd.

Wanneer de bewaartermijnen zijn verstreken zorgt Woonkwartier ervoor dat vernietiging, verwijdering of anonimisering van de betreffende persoonsgegevens op een beveiligde en zorgvuldige manier plaatsvindt (zie bewaar- en vernietigingsbeleid).

4.6 De beveiliging van persoonsgegevens

De beveiliging van persoonlijke gegevens is ontzettend belangrijk om misbruik te voorkomen. Hoe gevoeliger de gegevens zijn hoe hoger de beveiliging dient te zijn. De gegevens die zijn opgeslagen binnen Woonkwartier, worden daarom met technische en organisatorische maatregelen beschermd, teneinde verlies of misbruik door derden effectief te voorkomen.

Medewerkers, inclusief medewerkers van verwerkers en andere leveranciers, die deze persoonlijke gegevens verwerken, zijn tot geheimhouding verplicht. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van de gegevens worden regelmatig gecontroleerd en aangepast aan nieuwe dreigingen en de nieuwste stand der techniek. Meer informatie omtrent de beveiligingsmaatregelen bij Woonkwartier is terug te vinden in het informatiebeveiligingsbeleid.

4.7 Verwerkingsregister

In het kader van verantwoordingsplicht wordt een verwerkingsregister bijgehouden. Dit verwerkingsregister bevat informatie over o.a. wat voor soort persoonsgegevens worden gebruikt, met bijbehorend doeleinde en op basis van welke grondslag per proces persoonsgegevens worden

verwerkt. Het verwerkingsregister wordt beheerd door de Privacy Officer. Dit wordt periodiek en bij wijzigingen bijgewerkt.

4.8 Datalekken

Woonkwartier heeft een datalekkenprotocol (zie datalekkenprotocol). De Privacy Officer heeft de verantwoordelijkheid datalekken af te handelen en het datalekkenprotocol onder aandacht te brengen bij medewerkers. Bij constatering van een datalek wordt de Privacy Officer geïnformeerd om de ernst te beoordelen. Ernstige datalekken dienen onmiddellijk, althans binnen 72 uur vanaf ontdekking bij de AP te worden gemeld. Meer informatie is terug te vinden in het datalekkenprotocol.

4.9 Cameratoezicht

Ter bescherming van huurders, medewerkers, bezoekers en hun eigendommen maakt Woonkwartier gebruik van cameratoezicht. Bij de inzet van cameratoezicht wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen de noodzaak van beveiliging en privacy van personen die gefilmd worden. Meer informatie over de uitgangspunten en regels van camera's zijn terug te vinden in het camerabeleid.

4.10 Privacy by design

Van begin af aan wordt bij de ontwikkeling van een product of dienst rekening gehouden met privacy. Hiermee wordt het doel om de bescherming van persoonsgegevens te optimaliseren nagestreefd. Er moet bij het ontwerpen van een product of dienst worden nagedacht over de omgang met persoonsgegevens omdat deze enkel rechtmatig verwerkt mogen worden als dit noodzakelijk is. Woonkwartier denkt bij het begin al na over welke gegevens écht nodig zijn.

4.11 Data Protection Impact Assessment (DPIA)

Een DPIA is een instrument of voorafgaand de verwerking van gegevens de privacy risico's in kaart te brengen. Woonkwartier is verplicht een DPIA uit te voeren als er een kans bestaat dat er sprake zal zijn van een hoog privacy risico. In de volgende gevallen is een DPIA verplicht:

- Geautomatiseerde besluitvorming die gevolgen kunnen hebben voor betrokkenen;
- Verwerking van bijzondere persoonsgegevens op grote schaal;
- De verwerking van strafrechtelijke gegevens;
- Op grote schaal en systematisch mensen volgen in een publiek toegankelijk gebied (cameratoezicht).

4.12 Voorafgaande Raadpleging

Als uit een DPIA blijkt dat een verwerking een hoog risico oplevert en het lukt niet om maatregelen toe te passen die dit risico beperken, dan dient Woonkwartier de verwerking aan de Autoriteit Persoonsgegevens voor te leggen. Zij zullen een advies geven over de verwerking.