

25 MEI 2018



PRIVACYVERKLARING

25-05-2018
Versie 1.1

1 Inleiding

Elan wonen verhuurt, verkoopt en beheert woningen in Haarlem en Heemstede. Wij vinden dat iedereen recht heeft op een fatsoenlijke woning, ook als je een laag of bescheiden inkomen hebt. Als u een woning wilt huren of kopen, hebben wij persoonsgegevens van u nodig. U kunt erop vertrouwen dat Elan wonen rekening houdt met uw privacy en zorgvuldig omgaat met uw gegevens. 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. Elan wonen houdt zich aan de eisen van deze wet. In deze privacyverklaring leest u precies hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

1.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, e-mailadres en inkomensgegevens. Soms pseudonimiseren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

1.2 Bent 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 het 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. De precontractuele fase is bijvoorbeeld het inschrijven van u als woningzoekende in Woonservice.

In onze woonwinkel maken wij vanwege de bescherming van onze medewerkers en eigendommen gebruik van cameratoezicht. De camera's hangen duidelijk zichtbaar in de winkel. Bij het gebruik van de camera worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames.

1.3 Verzamelen wij gegevens bij anderen?

Ter preventie van bijvoorbeeld overlast of grote huurachterstanden ontvangen wij soms ook informatie van maatschappelijke instanties, zoals de politie of zorgverleners.

2 Waarvoor hebben wij uw persoonsgegevens nodig?

Als u een woning van Elan wonen huurt, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Wij gebruiken deze persoonsgegevens voor één van de volgende redenen:

- voor uw huurovereenkomst;
- voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen;
- omdat wij hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben.

3 Welke persoonsgegevens hebben wij van u nodig?

In dit hoofdstuk leest u welke persoonsgegevens wij van u nodig hebben. We geven hierbij ook een aantal voorbeelden.

3.1 Voor uw huurovereenkomst

Als u zich inschrijft bij Woonservice en in aanmerking komt voor een woning ontvangen wij de volgende persoonsgegevens van u:

Persoonsgegevens	Voorbeeld
Naam, adres, woonplaats	Zodat wij u een bericht kunnen sturen over de woningtoewijzing.
Geboortedatum	Zodat wij op basis van uw leeftijd een passende woning kunnen toewijzen, bijvoorbeeld een seniorenwoning.
Telefoonnummer en e-mailadres	Om met u te kunnen communiceren.

Het kan zijn dat wij nog aanvullende gegevens van u opvragen.

Als u een nieuwe huurder van Elan wonen wordt, sluiten wij een huurovereenkomst met u. Daarvoor hebben we nog meer persoonsgegevens nodig:

Persoonsgegevens	Voorbeeld
IBAN	Voor het incasseren van de maandelijkse huur.
Inkomensverklaring, COA-verklaring, inschrijving student, huishoudgrootte	Voor reguliere huurders hebben wij uw inkomen nodig om een passende woning te kunnen toewijzen. Voor studenten hebben wij hiervoor een verklaring van inschrijving nodig en voor statushouders een verklaring van het COA.
Identiteitsbewijs	Wanneer u een woning komt bezichtigen, vragen wij een kopie van uw identiteitsbewijs. Hiervoor vragen wij eerst uw toestemming. Hiermee controleren wij of u de persoon bent die wij denken dat u bent.
Huishoudverklaring van de Belastingdienst	Als wij inkomensafhankelijke huurverhoging willen toepassen, vragen wij bij de Belastingdienst een huishoudverklaring op. Hierop staat of uw inkomen boven of onder een bepaalde grens valt.

Soms hebben wij ook meer gevoelige persoonsgegevens van u nodig:

Persoonsgegevens	Voorbeeld
Zorgzwaarte en zorgaanbieder	Zodat wij u een passende woning kunnen toewijzen.

3.2 Omdat wij hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben

Elan wonen heeft soms een gerechtvaardigd belang om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Wij moeten hierbij een afweging maken tussen de uw privacy en het belang van Elan wonen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld meldingen van overlast van meerdere huurders ontvangen over een andere huurder. Dan is het belang van Elan wonen groter dan van de huurder die overlast veroorzaakt. Met deze (veelal gevoelige) persoonsgegevens, gaan wij extra zorgvuldig om. Ze worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is. De persoonsgegevens die wij op basis van een gerechtvaardigd belang vastleggen zijn:

Persoonsgegevens	Voorbeeld
Strafrechtelijke gegevens	Wij gebruiken dit om de buurt veilig te houden en om fraude te bestrijden.
Overlastmeldingen	Wij gebruiken dit om te zorgen dat de leefbaarheid in de buurt goed blijft, om fraude te bestrijden en als er juridische geschillen zijn.

4 Delen wij uw gegevens met andere partijen?

Elan wonen deelt uw persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld CV-ketelmonteurs en glazenwassers. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Ook werkt Elan wonen samen met bijvoorbeeld zorginstellingen of de politie. Dit heeft te maken met het bestrijden van overlast, woonfraude en hennepkwekerijen en het beperken van huurachterstanden.

Daarnaast maakt Elan wonen gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. De leveranciers zijn onze verwerkers. Dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst met hen hebben gesloten.

Wij willen onze dienstverlening blijven verbeteren. Daarom maken wij gebruik van een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor worden uw naam, adres en telefoonnummer of e-mailadres gedeeld met het onderzoeksbureau.

Elan wonen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorisch en technische maatregelen zijn genomen om u te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

4 Worden uw gegevens buiten de EU gebruikt?

Elan wonen gebruikt uw persoonsgegevens alleen binnen de EU. Aangezien de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing is binnen de EU, zijn uw persoonsgegevens in beginsel altijd passend beschermd.

5 Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Alle personen die werkzaam zijn bij Elan wonen of ten dienste van Elan wonen werkzaamheden uitvoeren en daar persoonsgegevens voor moeten gebruiken zijn verplicht tot geheimhouding. Behalve als hun taak of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht. Zij hebben alleen toegang tot informatie voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun functie, overige informatie wordt niet aan hen verstrekt. Wij treffen daarnaast technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van uw gegevens zodat ze niet verloren kunnen gaan en ze niet zonder reden verwerkt worden. Voorbeelden hiervan zijn een sterke wachtwoorden, goede fysieke beveiliging van het kantoor en versleuteling. Wij zorgen ervoor dat organisaties met wie wij uw persoonsgegevens delen dezelfde maatstaven aanhouden. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk.

6 Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. 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. Wanneer de termijnen verstreken zijn vernietigen wij uw gegevens.

7 Welke rechten heeft als het gaat om uw persoonsgegevens?

Elan wonen vindt het belangrijk dat u uw rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. U heeft als huurder de volgende rechten:

- Het **recht op inzage**: u heeft het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken.
- Het **recht op dataportabiliteit**: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of naar een andere organisatie van uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als de reden dat wij deze gegevens gebruiken is gebaseerd op toestemming of op het uitvoeren van een overeenkomst.
- Het **recht op vergetelheid**: 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 op rectificatie en aanvulling**: indien persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist of niet volledig zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen. Het recht kan niet worden gebruikt om meningen of onderzoeksresultaten te wijzigen.
- Het **recht op beperking van de verwerking**: gedurende de periode dat we bezig zijn om:
 - te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden;
 - te bepalen of de gegevensverwerking onrechtmatig is;
 - te bepalen of de gegevens verwijderd moeten worden;
 - of indien u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking,

hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen.

- Het **recht om bezwaar** te maken tegen de gegevensverwerking: indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld als u het niet eens bent met de belangenafweging die wij hebben gemaakt.
- Het **recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering**. Dat betekent dat wij altijd een menselijke blik op een besluit moeten werpen.

Wilt u een van deze rechten uitoefenen? Dan kunt u per e-mail naar klantenservice@elanwonen.nl of per brief naar postbus 1646, 2003 BR Haarlem uw verzoek indienen. Beschrijf in dit verzoek duidelijk welk recht u wilt uitoefenen. Wij vragen u om u te identificeren in dit verzoek, door een kopie van uw ID-bewijs, waarbij de pasfoto en het BSN onleesbaar zijn gemaakt of gebruik is gemaakt van een ID-cover, mee te sturen. Let op: uw BSN staat op meerdere plaatsen op het ID-bewijs. Indien u jonger dan 16 jaar bent dan moet het verzoek worden ingediend door de ouder, verzorger of gezaghouder. Indien u onder curatele gesteld bent moet het verzoek worden ingediend door de curator.

Na ontvangst van uw verzoek laten wij u binnen 1 maand weten of wij aan uw verzoek kunnen voldoen. Mocht dit niet lukken dan informeren wij u tijdig over de redenen van de vertraging, die uiterlijk 2 maanden zal zijn.

Als u meerdere keren in een bepaalde periode hetzelfde verzoek indient, mag Elan wonen dit verzoek afwijzen. Dat laten wij u dan ook binnen 1 maand weten.

8 Klacht indienen

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

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

9 Contact

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via klantenservice@elanwonen.nl , het contactformulier op de website of bellen met (023) 515 98 59.

10 Wijzigingen aan deze privacyverklaring

Elan wonen behoudt zich het recht om wijzigingen aan te brengen in dit privacyverklaring. Eventuele wijzigingen blijven binnen de grenzen van de betreffende wetgeving. Alle wijzigingen worden op de website gepubliceerd.