



Privacybeleid

Woonservice

Westerbork, 17 augustus 2023

Status document: Vastgesteld 22 augustus 2023

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Juridisch kader	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Wat zijn persoonsgegevens?	3
2.3	Wanneer is er sprake van verwerking?	3
2.4	Grondslagen	3
2.5	Rechten van betrokkenen	4
2.6	Basisprincipes AVG	4
2.7	Autoriteit persoonsgegevens	5
3.	Toepassing AVG binnen Stichting Woonservice Drenthe	5
3.1	Toepassing basisprincipes	5
3.2	Doeleinden gegevensverwerking	5
3.2.1	Huurders	5
3.2.2	Medewerkers	6
3.3	Gegevensverstrekking aan derde partijen	6
3.4	Verwerkers	7
3.4.1	Samenwerkingspartners en stakeholders	7
3.4.2	Wettelijke verplichting	7
3.4.3	Veiligheid bij gegevensverstrekking	7
4.	Bewaartermijnen	7
5.	De beveiliging van persoonsgegevens	8
6.	Verwerkingsregister	8
7.	Datalekken	8
8.	Cameratoezicht	8
9.	Meldpunt Privacy	8

1. Inleiding

De Privacy van personen wordt bij Stichting Woonservice Drenthe 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 Stichting Woonservice Drenthe met persoonsgegevens omgaan en wat we daarin verwachten. Dit beleid is van toepassing voor medewerkers, huurders, ketenpartners, stakeholders, ZZP'ers en stagiaires. De Privacy Officer coördineert de uitvoering van dit beleid, adviseert medewerkers binnen Stichting Woonservice Drenthe over privacy en voert enkele operationele taken uit. Ten behoeve van het behandelen van privacyvraagstukken, is er een privacy meldpunt ingericht (zie hoofdstuk 9: contact Privacy Officer).

2. Juridisch kader

2.1 Inleiding

Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) is de wetgeving waarin het rechtmatig gebruik van persoonsgegevens is vastgelegd. Sinds 25 mei 2018 is de AVG van een richtlijn omgezet naar een wet en zij leidend als het gaat om het beschermen van de privacy.

2.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens 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 drie soorten persoonsgegevens te onderscheiden:

1. Algemene persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die bij het alledaags gebruik horen. Bijvoorbeeld: NAW-gegevens, telefoonnummer en e-mail.
2. Gevoelige persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die een grote impact hebben op de privacy van het individu. Bijvoorbeeld: financiële gegevens en wachtwoorden.
3. Bijzondere persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die bijzondere kenmerken van de betrokkenen blootleggen. Bijvoorbeeld: gezondheidsgegevens en ras/etnische afkomst. Deze persoonsgegevens mogen niet worden verwerkt, tenzij aan de in de wet vastgelegde uitzonderingsgronden wordt voldaan¹.
4. Strafrechtelijke persoonsgegevens
Dit zijn gegevens die gaan over veroordelingen en strafbare feiten, of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Bijvoorbeeld: hennepconvenanten voor de opsporing van hennep waarin afspraken zijn vastgelegd over hoe deze worden opgespoord en vastgelegd.

2.3 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.

2.4 Grondslagen

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

- a) Het is noodzakelijk om gegevens te verwerken om een overeenkomst uit te voeren.

¹ Art. 9 AVG

² [Mag u persoonsgegevens verwerken? | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

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

2.5 Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben - op grond van AVG - rechten om zelf grip te houden op het gebruik van eigen persoonsgegevens. Ook hebben betrokkenen rechten om organisaties te controleren op de omgang met persoonsgegevens. Hieronder 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 Stichting Woonservice Drenthe invulling geeft aan deze rechten.

2.6 Basisprincipes AVG

Stichting Woonservice Drenthe leeft de basisprincipes na volgens de AVG. Wat betekent dat wij ons aan het volgende houden:

- Doelbinding
Persoonsgegevens mogen alleen worden gebruikt waar deze voor nodig zijn. Het is niet toegestaan om persoonsgegevens te gebruiken voor een ander doel dan noodzakelijk is.
- Grondslag
Vóór het verwerken van persoonsgegevens wordt de grondslag bepaald waarop de verwerking gebaseerd is. De AVG kent zes grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens (§2.4).
- Kwaliteit en dataminimalisatie
De persoonsgegevens moeten zoveel mogelijk juist, nauwkeurig, toereikend en relevant 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. Stichting Woonservice Drenthe moet de betrokkenen actief informeren over de gegevensverwerking.
- Passende beveiliging
Stichting Woonservice Drenthe heeft een beveiligingsplicht. De organisatie moet ter beveiliging van de persoonsgegevens, passende technische en organisatorische maatregelen treffen.

- Vertrouwelijkheid

Toegang tot de gegevens worden beperkt waardoor niet iedereen inzicht heeft in alle gegevens. Personen die met de verwerking van persoonsgegevens te maken hebben, gaan integer om met de informatie die tot hen komt.

2.7 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 is ze een meldpunt voor datalekken.

3. Toepassing AVG binnen Stichting Woonservice Drenthe

3.1 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. Stichting Woonservice Drenthe neemt het beschermen van privacy heel serieus en houdt daarbij de basisprincipes (zie §2.7) aan, door de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor 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 is iedereen 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 die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun werk of opdracht.

3.2 Doeleinden gegevensverwerking

3.2.1 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 uitoefenen van accountantscontrole en activiteiten van intern beheer.
- **Sociaal beheer:** het behartigen van gerechtvaardigde belangen van Stichting Woonservice Drenthe 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 hennepcultuur en het beschermen van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt.
- De uitvoering of toepassing van wet- en regelgeving.

³ [Het werk van de AP | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

- Debiteuren en crediteuren: verwerkingen van persoonsgegevens van debiteuren en crediteuren van Stichting Woonservice Drenthe (het gaat hierbij om financiële administraties als boekhoudingen en soortgelijke administraties), hieronder valt ook het proces rondom de koop en verkoop van woningen.
- Archiefbestemming: verwerkingen van persoonsgegevens voor het archiefbeheer, het behandelen van geschillen en het verrichten van wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek.
- Documentenbeheer: verwerkingen van inkomende en uitgaande documenten. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld postregistratie en e-mailarchivering.
- Woonruimteverdeling: deels uitbesteed.

3.2.2 Medewerkers

Voor de verwerking van persoonsgegeven die betrekking hebben op de medewerkers van Stichting Woonservice Drenthe zijn de volgende doeleinden van toepassing:

- Personeelsadministratie: verwerkingen van persoonsgegevens over personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Stichting Woonservice Drenthe.
- De uitvoering of toepassing van wet- en regelgeving.
- Salarisadministratie: verwerkingen over personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Stichting Woonservice Drenthe.
- Sollicitanten: verwerkingen over sollicitanten die bij Stichting Woonservice Drenthe hebben gesolliciteerd om werkzaam te zijn in dienst van of voor Stichting Woonservice Drenthe.
- Uitkering bij ontslag: verwerkingen over personeelsleden of oud-personeelsleden in het geval Stichting Woonservice Drenthe 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 beschikbaar wordt gesteld aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Woonservice.
- 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 Stichting Woonservice Drenthe.
- Toegangscontrole: verwerkingen van persoonsgegevens voor het geven van toegang tot (onderdelen van) gebouwen of informatiesystemen aan personeelsleden in dienst van of werkzaam voor Stichting Woonservice Drenthe.
- Overig intern beheer: verwerkingen over personen in dienst van of werkzaam voor Stichting Woonservice Drenthe, die niet onder een andere categorie vallen.

3.3 Gegevensverstrekking aan derde partijen

Stichting Woonservice Drenthe wisselt gegevens uit met andere partijen. Persoonsgegevens worden altijd met een doel (zie §3.2) uitgewisseld met een andere partij. De voornaamste reden voor het uitwisselen van gegevens is voor de uitvoering van een (huur)overeenkomst.

Vóór het delen van gegevens met derden partijen moet worden vastgesteld voor welk doeleinde de gegevens worden verstrekt (zie §3.2) en of er wordt voldaan aan de wet- en regelgeving (zie hoofdstuk B: juridisch kader). Wanneer er twijfel ontstaat over het delen van persoonsgegevens, kan de Privacy Officer eerst worden gevraagd.

3.4 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. In de verwerkersovereenkomsten tussen de leveranciers en Stichting Woonservice Drenthe zijn afspraken vastgelegd over de omgang met onze persoonsgegevens. Stichting Woonservice Drenthe blijft verantwoordelijk voor de gegevenswerking die partijen namens ons uitvoeren. Dat betekent dat boetes en aansprakelijkheid voor rekening van Stichting Woonservice Drenthe komen.

3.4.1 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 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 verwerkingsregister van Stichting Woonservice Drenthe.

3.4.2 Wettelijke verplichting

Stichting Woonservice Drenthe 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).

3.4.3 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 te delen via een onbeveiligde e-mail ofkanalen.

4. Bewaartermijnen

Stichting Woonservice Drenthe bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan. En noodzakelijk is voor de verwerking 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 vijf jaar na het einde van de huur- of arbeidsovereenkomst verwijderd of geanonimiseerd.

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

5. 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 moet zijn. De gegevens die zijn opgeslagen binnen Stichting Woonservice Drenthe worden daarom met technische en organisatorische maatregelen beschermd, om 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 de nieuwste stand der techniek. Meer informatie over de beveiligingsmaatregelen bij Stichting Woonservice Drenthe is terug te vinden in het informatiebeveiligingsbeleid.

6. 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 welk grondslag per proces worden verwerkt.

7. Datalekken

Stichting Woonservice Drenthe 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, in ieder geval binnen 72 uur vanaf ontdekking bij de AP te worden gemeld.

8. Cameratoezicht

Ter bescherming van huurders, medewerkers, bezoekers en hun eigendommen maakt Stichting Woonservice Drenthe 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 protocol 'Cameratoezicht'.

9. Meldpunt Privacy

Binnen Stichting Woonservice Drenthe is er een Privacy Officer benoemd om de uitvoering van dit privacy beleid te coördineren. De Privacy Officer beheert het meldpunt Privacy dat te bereiken is via info@woonservice.nl. Hier kunnen betrokkenen onder andere terecht voor klachten, vragen, datalekken verzoeken over de uitoefening van rechten van betrokkenen en het camerabeleid.