



Privacyreglement Parteon

Ingangsdatum: 25 mei 2018

Versie: finaal 2.0

Opgesteld door: Privacy officer

Goedgekeurd door: Management Team Parteon (d.d. 10 april 2018)

Vastgesteld door: Bestuur (d.d. 10 april 2018)

1 Inleiding

Parteon is een maatschappelijke onderneming, dat wil zeggen een private onderneming (stichting) die met een maatschappelijke opdracht een volkshuisvestelijke taak uitvoert. Het realiseren van de maatschappelijke doelen staat voor ons voorop, met de financiële continuïteit van de organisatie als randvoorwaarde.

Onze primaire taak is het verhuren, beheren, verkopen en ontwikkelen van woningen. Dit doen we voor mensen die niet zelfstandig in woonruimte kunnen voorzien. De zorg voor een leefbare omgeving is onderdeel van onze taak.

Bij het uitvoeren van onze taken verwerken wij persoonsgegevens, zoals gegevens van onze (huidige, toekomstige en voormalige) huurders, kopers, onze medewerkers (vaste medewerkers en inhuurkrachten), bezoekers en onze partners (b.v. leveranciers, zorgpartijen, etc). Degene van wie Parteon persoonsgegevens verwerkt worden 'betrokkenen' genoemd.

Wij hechten veel waarde aan het respecteren van de privacy van betrokkenen van Parteon. We willen (en moeten) daarom voldoen aan de eisen die gesteld worden aan de verwerking van persoonsgegevens vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wet- en regelgeving.

Een belangrijk element van de AVG is de verplichting voor Parteon om betrokkenen te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens. Het moet duidelijk zijn welke persoonsgegevens Parteon verwerkt, voor welke doelen we dat doen en welke grondslag we daarvoor hebben. Ook moeten we informatie verstrekken over het delen van persoonsgegevens met andere partijen, de beveiliging van persoonsgegevens, de bewaartermijnen die Parteon voor persoonsgegevens hanteert en de wijze waarop betrokkenen de rechten die zij hebben kunnen uitoefenen.

Dit privacyreglement is gericht op het informeren van onze huurders (huidige, toekomstige en voormalige) en kopers van onroerend goed van Parteon over de wijze waarop Parteon hun persoonsgegevens verwerkt. Parteon publiceert dit privacyreglement op haar website en verwijst huurders en kopers daar actief naar, zodat zij weten wat zij van Parteon mogen verwachten als het gaat om de verwerking van hun persoonsgegevens.

2 Verwerking van persoonsgegevens

2.1 Welke persoonsgegevens verwerkt Parteon van u?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en bankrekeningnummer. Het verwerken van persoonsgegevens omvat alle soorten bewerkingen van persoonsgegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, bijwerken of wijzigen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, wissen of vernietigen van persoonsgegevens.

Parteon verwerkt de persoonsgegevens van huurders en kopers om uitvoering te kunnen geven aan onze taken. Wij verwerken de volgende typen persoonsgegevens:

- **Naam en contactgegevens.** Hieronder vallen uw voor- en achternaam, geslacht, adres, historische adressen, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer en relevante registratienummers (zoals studentnummer en Woningnet registratienummer). Wij verwerken uw Burgerservicenummer (BSN) niet.
- **Financiële en daaraan gerelateerde gegevens.** Hieronder vallen uw bankrekeningnummer, creditcardnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens en gezinssamenstelling en –inkomen.
- **Bijzondere persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens.** Hieronder vallen medische gegevens (bv van de GGZ of jeugdzorg), gegevens over crimineel gedrag (bv over een in een woning aangetroffen wietplantage) en gegevens over gedrag dat leidt tot overlast voor buurtbewoners.

2.2 Voor welke doeleinden verwerkt Parteon uw persoonsgegevens?

Wij moeten de eerdergenoemde persoonsgegevens verwerken voor de volgende doeleinden:

- Het verhuren, beheren en onderhouden van onze woningen, bedrijfsruimtes, wooncomplexen, kamers en parkeergarages.
- Het verkopen van woningen, bedrijfsruimte en parkeerplekken.
- Het uitvoeren van de woonruimteverdeling.
- Het uitvoeren van de inkomensstoets bij nieuwe verhuringen.
- Het afsluiten van een huur- of koopovereenkomst.
- Het innen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van uit huiszettingen.
- Het (laten) uitvoeren van onderhoud en reparaties.
- Het zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving.
- Het aanpakken van woonfraude en overlast.
- Het doen van meldingen aan zorg verlenende instanties.
- Het afhandelen van geschillen en klachten
- Het (uit)voeren van communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten
- Het doen van onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening (KWH).
- Het intern beheer van onze organisatie (bijvoorbeeld managementinformatie)
- Het uitvoeren van betalingen aan crediteuren (bv aannemers).
- Het berekenen van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole.
- Het nakomen van wettelijke verplichtingen (bijv. controle inkomen).

2.3 Op basis van welke grondslagen verwerken wij uw gegevens?

Parteon baseert de verwerking van uw persoonsgegevens op één of meer van de volgende vier grondslagen.

Overeenkomst

Parteon moet persoonsgegevens verwerken om uitvoering te kunnen geven aan de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit een huur- of koopovereenkomst die Parteon sluit met een (huidige, toekomstige) huurder of koper van onroerend goed van Parteon.

Wettelijke verplichting

Parteon moet in sommige gevallen persoonsgegevens verwerken om aan een wettelijke verplichting te kunnen voldoen. Dit geldt onder andere voor de wettelijk verplichte toetsing van het inkomen van een huurder om een woning passend te kunnen toewijzen. Daarnaast kan Parteon verplicht gesteld worden om persoonsgegevens te verstrekken aan derden, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten.

Toestemming

Voor sommige producten of diensten, zoals een nieuwsbrief, vraagt Parteon eerst uitdrukkelijk toestemming voordat persoonsgegevens daarvoor verwerkt worden.

Gerechtvaardigd belang

Soms is het vanuit het belang van Parteon noodzakelijk om persoonsgegevens te verwerken, bijvoorbeeld om de eigendommen van Parteon te beschermen en de veiligheid van onze klanten en medewerkers te waarborgen. Als dit belang gerechtvaardigd is, en de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkenen van wie wij persoonsgegevens verwerken daarbij niet zwaarder wegen, dan kan Parteon persoonsgegevens op deze grond verwerken. Hiervan is onder andere sprake bij het gebruik van beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie (zie hieronder).

2.4 Bijzondere vormen van verwerking van persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens

Zoals in paragraaf 2.1 vermeld, verwerkt Parteon soms bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens. Hieraan zijn strikte wettelijke eisen verbonden, onder andere met betrekking tot de grondslag waarop deze persoonsgegevens verwerkt worden. Uiteraard houden wij ons aan deze wettelijke eisen.

Bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens zijn uitsluitend in te zien door geautoriseerde medewerkers van Parteon. Dit zijn medewerkers die de bijzondere persoonsgegevens en/of strafrechtelijke persoonsgegevens nodig hebben om hun taak goed uit te voeren en u op een juiste manier te kunnen bedienen. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt voor nauwkeurig omschreven doeleinden.

Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

In verband met veiligheid van medewerkers en/of bewoners kan Parteon in sommige gevallen gebruik maken van beveiligingscamera's of elektronische toegangsregistratie. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Overal waar Parteon cameratoezicht of elektronische toegangsregistratie heeft, hangen borden van wie deze camera's of het elektronisch toegangssysteem zijn. De camera's zijn op zo'n manier opgesteld dat ze niet in woningen filmen en zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen.

We gebruiken de beelden en toegangsregistratie alleen naar aanleiding van incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren. De beelden en/of toegangsregistratie worden uitsluitend bekeken door de beheerder of een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar van de politie. De bewaartermijn is maximaal vier weken of tot na afhandeling van op camerabeelden of toegangsregistratie vastgelegde incident.

Digitale media

Parteon verzamelt en gebruikt uw persoonlijke gegevens via de website. Dit doen wij om onze (web)diensten aan u te kunnen aanbieden en om met u te communiceren. Uw gegevens worden ook gebruikt voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses, met als doel om onze diensten beter te laten aansluiten op uw behoeften.

Parteon verwerkt via haar websites de volgende gegevens van u:

- Gegeneerde informatie over uw surfgedrag tijdens het gebruik van de website. Deze informatie bestaat uit uw IP-adres (uw unieke internetadres waardoor wij in staat zijn u te herkennen), het type browser (het computerprogramma om webpagina's mee te bekijken), het computersysteem dat u gebruikt en de pagina's die u op de website bezoekt.
- Wanneer u het contactformulier op onze website invult, dan wordt u gevraagd bepaalde informatie te verstrekken waaronder naam, huisadres, e-mailadres en telefoonnummer.

2.5 Hoe beveiligen we uw persoonsgegevens?

Het veilig verwerken van persoonsgegevens heeft bij Parteon een hoge prioriteit. Wij hanteren verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn, niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde personen terecht kunnen komen.

Wij hanteren onder andere een informatiebeveiligingsbeleid dat aan de daaraan te stellen eisen en standaarden voldoet. Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot de persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig. Wij hanteren technische maatregelen zoals encryptie en zorgen er middels opleiding en training voor dat onze medewerkers bekend zijn met de regels die gelden rondom de verwerking van persoonsgegevens. Onze medewerkers zijn daarnaast verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarmee zij in hun dagelijks werk te maken hebben.

Wij zorgen er verder voor dat, indien we uw persoonsgegevens aan een andere organisatie verstrekken (zie hoofdstuk 3 van dit reglement), dat deze organisaties vergelijkbare maatstaven voor de veilige verwerking van persoonsgegevens hanteren.

2.6 Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

De bescherming van persoonsgegevens is niet in alle landen hetzelfde geregeld. Parteon verwerkt daarom alleen persoonsgegevens in een ander land dan Nederland als dat land voldoende bescherming biedt. Ons uitgangspunt is dat wij alleen persoonsgegevens (laten) verwerken binnen de EU of een ander land binnen de Europese Economische Ruimte (EER)¹, omdat in deze landen de AVG ook van toepassing is. Daarmee is in beginsel altijd een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens verzekerd.

2.7 Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Parteon bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor ze in eerste instantie verzameld zijn. Hoe lang wij bepaalde gegevens bewaren is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Daarbij hanteren we, indien van toepassing, de wettelijke bewaartermijnen (bijvoorbeeld met het oog op controle door externe instanties zoals de

¹ Dit zijn Noorwegen, Liechtenstein en IJsland

belastingdienst of de Autoriteit woningcorporaties). Daarna vernietigen we de persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. De gegevens worden dan alleen gearchiveerd ten behoeve van wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden.

3 Delen van persoonsgegevens met derden

Parteon gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Het kan in dat verband nodig zijn om persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken.

Als een andere partij of instantie werk voor ons verricht (bijvoorbeeld een deurwaarder of een marktonderzoeksbureau), dan moet deze partij een verwerkersovereenkomst getekend hebben waarin staat waarvoor ze deze gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze er mee om moeten gaan.

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties zoals de gemeente en de politie, bijvoorbeeld ter bestrijding van woonfraude of illegale hennepcultuur. In die gevallen moet een convenant getekend zijn met die partijen waarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

Verder kunnen overheidsinstanties of instanties met een wettelijke taak informatie bij ons opvragen die we verplicht zijn om te delen.

4 Rechten van betrokkenen

4.1 Welke rechten heeft u?

Als Parteon persoonsgegevens van u verwerkt, dan heeft u bepaalde rechten waarvan u gebruik kunt maken. Deze rechten zijn:

- 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. Dit wordt ook wel het recht van vergetelheid genoemd. 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. Dit wordt ook wel het recht van verzet genoemd. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

Verzoeken om van bovenstaande rechten gebruik te maken kunt u via email (info@parteon.nl), onze website (www.parteon.nl) of schriftelijk bij Parteon indienen.

Recht van inzage

Wanneer u een verzoek tot inzage doet, dan krijgt u een volledig overzicht van de van u verwerkte persoonsgegevens, de herkomst van de gegevens, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de gegevens. De navolgende gegevens overleggen wij daarbij niet:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman.
- Persoonsgegevens die wij op grond van de AVG niet verplicht zijn te verstrekken. De gronden hiervoor zijn terug te vinden in de AVG, artikel 23.

Het verzoek tot inzage wordt binnen vier weken beantwoord.

Recht van correctie en verwijdering

Correctie van persoonsgegevens worden alleen gehonoreerd als de gegevens onjuist zijn, onvolledig zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verzameld of als deze niet ter zake dienend zijn of in strijd met de wet worden verwerkt. Als het correctieverzoek wordt gehonoreerd, dan zal Parteon de wijzigingen zo snel mogelijk doorvoeren. Parteon zal een eventuele wijziging ook aan derden partijen doorgeven aan wie deze gegevens in het verleden zijn verstrekt, tenzij deze kennisgeving onmogelijk is of onevenredige inspanning kost. Verwijdering doen we dan zo spoedig mogelijk.

Recht van bezwaar

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kan een huurder in bij de wet geregelde gevallen bezwaar aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Parteon beslist binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het bezwaar gerechtvaardigd is. Indien het bezwaar gerechtvaardigd is dan beëindigt Parteon direct de verwerking. Parteon is niet verplicht gehoor te geven aan een bezwaar als het verwerken van gegevens door Parteon wettelijk verplicht is.

4.2 Waar kunt u nadere informatie krijgen over uw rechten?

Komt u er niet uit of wilt u graag nadere informatie over het invoeren van uw rechten, dan kunt u contact opnemen met ons Klant Informatie Centrum (KIC) via telefoonnummer (075) 627 50 00 of een email sturen naar info@parteon.nl. Indien nodig wordt u dan doorverwezen naar onze privacy officer.

4.3 Waar kunt u terecht met een klacht?

Parteon hecht veel waarde aan het hebben van tevreden klanten. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. U kunt terecht met uw klacht bij ons Klant Informatie Centrum (KIC) via telefoonnummer (075) 627 50 00. U kunt uw klacht ook via email sturen naar info@parteon.nl.

Verder staat het u vrij om met een vraag of klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens te rade te gaan bij de bevoegde autoriteit: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Op de website van de AP (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>) vindt u meer informatie over de mogelijkheden om u te wenden tot de AP.