

## Privacyverklaring

Onderdeel van P&IBB  
Verplicht vanuit AP: ja

### Inleiding

**Als u een woning zoekt of huurt van NabijWonen, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Persoonsgegevens zijn onder andere uw naam, geboortedatum, adres en woonplaats. Maar bijvoorbeeld ook de gegevens over uw inkomen.**

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerd of identificeerbaar persoon. Wij gebruiken en beveiligen uw persoonsgegevens volgens de eisen van de wet (de Algemene Verordening Gegevensbescherming – \_AVG).

Privacy gaat over uw 'persoonlijke levenssfeer'. Uw persoonsgegevens hebben daar veel mee te maken. Deze privacyverklaring is daarom belangrijk. Hierin leest u welke gegevens wij van u gebruiken en waarvoor. Zo weet u precies hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

### Waarvoor wij uw gegevens gebruiken

NabijWonen stelt mensen in staat om goed en betaalbaar te wonen. Om deze missie te realiseren is het noodzakelijk om persoonsgegevens op te vragen en vast te leggen. Bijvoorbeeld om u te kunnen registreren als woningzoekende, om een huurovereenkomst af te sluiten of onze dienstverlening te verbeteren.

We gebruiken uw gegevens om de (huur)overeenkomst uit te voeren zodat we:

- Woningen (en andere verhuurbare eenheden [vhe's]) toewijzen;
- Woningen (en andere vhe's) kunnen beheren en onderhouden;
- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst;
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling;
- Uw betaling kunnen afhandelen, zoals het innen van de huur of uitvoeren van terugbetalingen, maar ook het uit handen geven van deze vorderingen aan de deurwaarder en het voorkomen van uithuiszettingen;
- Berekeningen van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van de accountantscontrole;
- Overlast en onrechtmatige bewoning (woonfraude) kunnen tegengaan;
- Kunnen zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woning en woonomgeving, zoals het (laten) uitvoeren van onderhoud, reparaties, (WMO) aanpassingen en/of verbeteringen (in kwaliteit of verduurzaming);
- Huur-, sloop en andere overeenkomsten kunnen uitvoeren die samenhangen met het beheer en de verhuur en hierop toezien;
- Meldingen aan zorg verlenende instanties;
- Afhandelen van geschillen en klachten;
- Verbetering van onze dienstverlening;
- Camerabeelden gebruiken wij bij incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren;
- Informatie kunnen verzamelen voor beleidsdoeleinden, (woning)marktonderzoek, intern beheer van de organisatie en managementrapportages (geanonimiseerd);
- Nakomen van wettelijke verplichting, bijvoorbeeld inkomensgegevens om bij woningtoewijzing te kunnen toetsen of uw inkomen "passend" is;
- Communicatie met onze huurders over al deze bovenstaande punten.

## Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Wettelijk is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken als dat gebeurt op grond van een van de redenen:

- De gegevensverwerking is nodig voor de uitvoering van een overeenkomst, waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (nodig voor de huurovereenkomst).
- De gegevensverwerking is nodig is om aan een wettelijke verplichting te voldoen. Bijvoorbeeld de inkomensvoets en de controle van het BSN om de identiteit vast te stellen.
- De gegevensverwerking is nodig vanwege gerechtvaardigde belangen van NabijWonen. Of van de met haar verbonden instellingen, ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt. Dat gebeurt niet wanneer het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene zwaarder weegt. Denk in het bijzonder aan het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- De betrokkene heeft voor de verwerking uitdrukkelijk toestemming verleend. Toestemming kunt u altijd weer intrekken.
- Een calamiteit (zaak van leven of dood) maakt verwerking van de persoonsgegevens noodzakelijk.

## Welke persoonsgegevens hebben we nodig?

Huurt of koopt u een woning bij ons, dan geeft u ons uw persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens om de afspraken met u na te komen. Ook gebruiken we deze om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen. Wordt of bent u huurder van ons, dan hebben we altijd nodig:

- Uw volledige naam, huidige adres en woonplaats
- Uw geboortedatum
- Uw betalingsgegevens (bankrekeningnummer)
- Uw telefoonnummer
- Uw e-mailadres
- Gegevens van uw medehuurlers of medebewoners/familieleden

Sluit u een huurovereenkomst met ons, dan hebben we ook de volgende (bijzondere) gegevens nodig:

- Gegevens over begeleiding door instanties. Dit is alleen van toepassing wanneer dat betekent dat betalingen bijvoorbeeld via een bewindvoerder gaan, of de woning aan u is toegewezen, omdat een instantie u begeleidt in het wonen.
- Gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en ons als verhuurder. Voorbeelden daarvan zijn: gegevens over uw betalingsgedrag en uw gedrag als huurder bij uw vorige verhuurder (deze kunnen wij opvragen), IBAN gegevens en machtigingen, gegevens die noodzakelijk zijn om uw identiteit vast te kunnen stellen.
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt zoals inkomensgegevens, uittreksel bevolkingsregister, het woonverleden, uittreksel basisregistratie personen (BRP) van de gemeente waar u woont en een verhuurdersverklaring voor toewijzing van een woning (geen uitputtende opsomming). Gegevens over uw woonverleden kunnen aanleiding geven contact op te nemen met de vorige verhuurder.

Daarnaast wordt jaarlijks het aantal personen met inkomen bij de Belastingdienst opgevraagd en of het gezamenlijke huishoudinkomen hoger of lager is dan de drempel voor de (inkomensafhankelijke) huurverhoging. Er worden dus geen inkomensbedragen in euro's van de Belastingdienst ontvangen, alleen een indicatie of het inkomen hoger of lager is dan de drempelwaarde.

## Gegevens delen met anderen

Uw persoonsgegevens geven wij alleen aan anderen:



- In de gevallen die zijn genoemd in deze privacyverklaring.
- Als dit nodig is om gemaakte afspraken met u uit te voeren.
- Als dit wettelijk verplicht is.

In andere gevallen vragen wij altijd eerst uw toestemming.

### **Verwerkersovereenkomst**

Als het om meer persoonsgegevens gaat dan alleen uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres, sluiten we met zo'n derde partij een 'verwerkersovereenkomst' af. Daarin staat onder meer waarvoor ze persoonsgegevens van ons ontvangen en hoe ze daar mee om moeten gaan.

### **Convenant**

Soms is het nodig om persoonsgegevens over en weer te delen met andere instanties. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld de Geestelijke gezondheidszorg GGZ, verslavingszorg, hulp bij schulden of het sociaaldorpsteam. In die gevallen moet een convenant getekend zijn. Daarin staat voor welk doel welke persoonsgegevens gedeeld worden en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan.

### **Huurdersbelangenvereniging NabijWonen (HBV-HW)**

Op basis van toestemming van de huurder, deelt Heuvelrug Wonen de NAW-gegevens van (nieuwe) huurders met de HBV-HW. Deze gegevens worden uitsluitend door de HBV-HW gebruikt om te kunnen communiceren met haar achterban. Verder deelt Heuvelrug Wonen geen persoonsgegevens met de HBV-HW.

De HBV-HW is een vereniging met een eigen ledenbestand. De administratie daarvan heeft de HBV-HW bij NabijWonen neergelegd. De voornaamste reden van de "uitbesteding" aan NabijWonen is de betere beveiliging van informatie op de systemen van NabijWonen. Dit betekent dat de HBV-HW NabijWonen moet benaderen voor contactgegevens van leden van de vereniging voor communicatie als gevolg van hun lidmaatschap. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij het versturen van een uitnodiging voor de ALV. Na de verwerking van de persoonsgegevens, verwijdt de HBV-HW deze weer. Voor een nieuw communicatiemoment, vragen ze opnieuw de gegevens op bij NabijWonen.

### **Zwarte lijst huurders**

Een organisatie mag onder bepaalde voorwaarden een zwarte lijst opstellen en gebruiken. Op een zwarte lijst staan personen vermeld met wie de organisatie geen zaken wil doen. Bijvoorbeeld mensen die strafbare feiten hebben gepleegd of ernstige overlast veroorzaken. Deze lijst kan alleen voor intern gebruik bedoeld zijn, maar kan ook gedeeld worden met collega-corporaties.

Een organisatie die een zwarte lijst wil delen met daarop strafrechtelijke gegevens en/of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag, moet vooraf goedkeuring vragen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP houdt een register bij van goedgekeurde zwarte lijsten.

De AP heeft de registratie van ongewenst huurdersgedrag regio Utrecht van Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU) in 2018 rechtmatig verklaard. De AP concludeert dat deze zwarte lijst voldoende privacy waarborgen bevat.

De bij SWRU aangesloten woningcorporaties, zoals NabijWonen, kunnen na dit besluit strafrechtelijke gegevens en gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag van huurders vastleggen om nieuwe problemen te voorkomen. Voorbeelden van ongewenst huurdersgedrag zijn ernstige overlast, hennepcultuur en illegaal onderverhuren.

### **Contact met aannemers en ander onderhoudsbedrijven**

Zijn er werkzaamheden (reparaties of onderhoud) nodig aan uw woning? Deze worden uitgevoerd door onze vaste aannemers. Om de werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemer uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres. De aannemer kan dan een afspraak met u maken. Onze aannemers krijgen alleen uw gegevens die nodig zijn om een afspraak met u te kunnen maken. Onze aannemers gebruiken uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor.

Uw reparatieverzoek of klacht over de woning bewaren ook om voor toekomstige beleidskeuzes en financiële afwegingen zo veel mogelijk informatie willen verzamelen over ons bezit. Deze informatie gebruiken we bij het maken van de juiste vastgoedstrategie.

### **Beveiligingscamera's**

Voor de veiligheid van bewoners hangt NabijWonen soms beveiligingscamera's op. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme. En het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. De camera's zijn op zo'n manier opgesteld dat ze niet in woningen filmen. Ze filmen zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen. Beelden kunnen op last van de politie gedeeld worden.

### **Gebruik van gegevens binnen de EU**

Ons uitgangspunt is om uw persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. We beschermen uw gegevens zo altijd op een passend niveau. De Algemene Verordening Gegevensbescherming geldt namelijk binnen de EU.

### **Profielen**

NabijWonen maakt gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, oftewel het gebruik van automatische profielen. Dit is voor onze dienstverlening niet nodig.

### **Nieuwsbrief en tevredenheidsonderzoek**

In onze nieuwsbrieven en bewonersblad leest u over onze producten en/of diensten. Daarvoor gebruiken we uw postadres of e-mailadres. De nieuwsbrief per e-mail bevat een 'link' waarmee u zich kunt afmelden.

Wij willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom meten we regelmatig of onze klanten tevreden zijn. Ook leggen wij gegevens over onze klanten vast om klantonderzoek te kunnen doen. Ons onderzoek naar klanttevredenheid gebeurt telefonisch of via internet. Dit onderzoek laten we uitvoeren door een extern bureau. Zij gebruiken uw gegevens om contact met u op te nemen. En om de onderzoeksresultaten aan ons te laten weten.

Daarnaast houden wij statistieken bij voor klantonderzoek. Deze statistieken zijn anoniem gemaakt. Dat betekent dat er geen persoonsgegevens in staan. Wenst u geen tevredenheidsonderzoek van Inceptivize te ontvangen? Dan kan u zich hiervoor uitschrijven bij het ontvangen van een uitnodiging.

### **Website en cookies**

Wanneer u onze website bezoekt wordt daarvan informatie geregistreerd. Wij gebruiken hiervoor technische, functionele cookies en analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy.

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

### **Bewaren van uw gegevens**

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig voor de doeleinden waarvoor deze is verkregen. Koepelorganisatie Aedes heeft in 2018 richtlijnen beschikbaar gesteld voor het bewaren van persoonsgegevens. Dit is op basis van wetgeving en best practices. Deze richtlijnen passen wij sinds 2018 zo veel mogelijk toe op het archiveren van correspondentie met onze huurders.

Binnen een huurdersdossier werken we met losse zaken. Als een zaak door de medewerker die deze zaak behandeld, wordt afgesloten, kan deze zaak na vijf jaar worden verwijderd. Hierbij wordt de afweging



gemaakt of bewaren relevant is voor het doel waarvoor het ooit is bewaard.

Indien persoonsgegevens langer bewaard blijven dan genoemde vijf jaar, motiveren we waarom we afwijken van deze bewaartermijn, als de huurder hier om vraagt. Gegevens van het gehuurde blijven bewaard. De privacygegevens in deze zaken zijn nihil. De informatie over de woning is voor de verhuurder van belang voor het maken van de juiste afweging omtrent onderhoud, kosten, toekomstverkenning e.d. Informatie over onze dienstverlening bewaren ook. Deze informatie is voor ons relevant in het verbeteren van de dienstverlening als ook (beleids)keuzes die we in de toekomst maken.

### **Beveiligen van gegevens en geheimhouding**

Wij treffen technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk.

Alle personen die werkzaam zijn bij NabijWonen of ten dienste van ons werkzaamheden verrichten en daarbij kennisnemen van informatie van onze klanten, zijn verplicht tot geheimhouding, tenzij hun taak of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht. Zij hebben uitsluitend toegang tot de informatie voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun functie.

### **Uw rechten**

Onder de AVG zijn verschillende klantrechten opgenomen.

- Het recht van inzage: u heeft het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken.
- Het recht van correctie: als de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen.
- Het recht van verwijdering: als wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor wij ze hebben gekregen, heeft u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hier is een aantal uitzonderingen op. Zoals onze plicht om sommige gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst.
- Het recht op beperking van de verwerking: dit recht heeft u als:
  - gegevens niet kloppen;
  - de verwerking onrechtmatig is;
  - de gegevens niet meer nodig zijn;
  - als u bezwaar heeft gemaakt.
- Het recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van gegevens) houdt in dat u als klant het recht heeft de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt in het kader van de huurovereenkomst, in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm te ontvangen. Of dat wij deze overdragen aan een andere organisatie naar uw keuze.
- Het recht van bezwaar: als wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken. Hierna volgt een belangenafweging.

Voordat een verzoek tot het gebruik van een van de klantrechten in behandeling wordt genomen kan NabijWonen aan de huurder vragen om zich te identificeren. Huurders kunnen dit doen door langs te komen en een ID kaart of paspoort (het origineel!) te tonen. Als de huurder jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek gedaan worden door de wettelijke vertegenwoordiger. Het verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of verzet wordt binnen vier weken beantwoord.

Wij lichten de belangrijkste rechten die u heeft hieronder kort toe.

### **Inzagerecht**

U kunt een overzicht ontvangen van de van u verwerkte persoonsgegevens. Als u ons een schriftelijk inzageverzoek toestuurt kunt u binnen vier weken een reactie verwachten. De volgende gegevens worden niet door NabijWonen aan de huurder overlegd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.



- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt bij de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 43 Wbp.

Een deel van uw gegevens zijn voor u zichtbaar via het klantportaal *mijn.nabijwonen* (<https://mijn.nabijwonen.nl/>). Enkele gegevens kunt u hierin wijzigen of u stuurt ons een verzoek tot wijzigen.

### **Recht op correctie en/of verwijdering**

Als u van mening bent dat er ten onrechte gegevens van u verwerkt worden, of dat de verwerkte gegevens onjuist of onvolledig zijn, dan kunt u ons schriftelijk verzoeken om uw gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Ook als de gegevens overbodig zijn voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld kunnen we deze aanpassen of verwijderen. Dat geldt natuurlijk ook wanneer de gegevens in strijd met de wet zijn verwerkt. Binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek kunt u een reactie verwachten.

### **Klachten**

Indien u van mening bent dat dit reglement niet wordt nageleefd of dat de AVG niet correct door ons wordt uitgevoerd, kunt u een klacht bij ons indienen. Op de klacht is de klachtenprocedure van NabijWonen van toepassing. Onze beslissing op uw klacht wordt schriftelijk aan u medegedeeld.

Als u er niet uitkomt met ons, dan kan u naar de regionale klachtencommissie stappen; 'Klachtcommissie woningcorporaties regio Utrecht' (<https://www.kwru.nl>).

Ten gevolge op de hierboven bedoelde klachtenprocedure kunt u:

a. een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank starten;

b. een verzoek indienen bij het Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag) met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in het geschil met NabijWonen.

Een verzoek(schrift) kan worden ingediend binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de eerder geuite klacht. Indien wij niet op een klacht hebben gereageerd binnen de in de klachtenprocedure gestelde termijn, kunt u binnen zes weken na afloop van die termijn, het verzoek(schrift) indienen.

### **Contact**

Heeft u vragen of opmerkingen over deze privacyverklaring? Stuur uw vraag of bericht naar NabijWonen, Postbus 129, 3940AC, Doorn. U kunt uw vraag ook digitaal stellen via het contactformulier op de website dan wel een mailbericht te sturen naar [info@nabijwonen.nl](mailto:info@nabijwonen.nl). In alle gevallen onder vermelding van 'privacyverklaring'.

NabijWonen beschikt over een privacy officer; Dorthe Boerwinkel. Voor vragen over het privacybeleid van NabijWonen kunt u zich tot haar richten. Zij is bereikbaar via bovenstaande algemene contactgegevens.

### **Wijziging van privacyverklaring**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in deze privacyverklaring aan te brengen. Wij adviseren u dan ook om deze verklaring regelmatig te raadplegen, bijvoorbeeld wanneer u nieuwe persoonsgegevens opgeeft.

januari 2023

