

## Privacystatement

### 1. Inleiding

Het is belangrijk dat u weet hoe Leystromen met uw persoonsgegevens omgaat. Leystromen verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u, in het kader van het woongenot, vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. 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.

#### 1.1 Opbouw Privacystatement

Deze inleiding bevat informatie over Leystromen als organisatie waar het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals de beveiliging van persoonsgegevens. Deze komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Leystromen.

#### 1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

#### 1.3 Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of het product te kunnen bieden dat u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase. Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld inkomensgegevens voor het toewijzen van een passende woning.

#### 1.4 Gegevens verzameld bij anderen

Leystromen ontvangt ook gegevens van derde partijen, ten behoeve van de uitvoering van onze dienstverlening. Hierbij valt te denken aan meterstanden en gegevens van woningzoekenden. Wij verwerken deze gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verstrekt. In deze specifieke gevallen gaat het om het afrekenen van de servicekosten en het verhuren van woningen.

#### 1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

Leystromen is als stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de huurovereenkomst en overige taken van de corporatie. De verantwoordelijkheid voor het naleven van het beleid, met betrekking op bescherming van de persoonsgegevens, ligt bij de gehele organisatie. Voor het continu borgen van bewustzijn, bieden van ondersteuning aan teams bij privacy vragen en uitvoering van het protocol datalekken is het Team Privacy & Security ingericht.

## 2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens zijn voor het gemak onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

### 2.1 (categorie 1) Algemene persoonsgegevens:

Dit zijn o.a. uw persoonlijke gegevens, NAW-gegevens, contactgegevens, leeftijd, klantnummer, betaalgegevens, geboortedatum, burgerlijke staat en huishoudsamenstelling.

### 2.2 (categorie 2) Gevoelige persoonsgegevens:

Dit zijn o.a. betaalgegevens, gegevens over inkomen en/of uitgaven, urgentieredenen, betaalregelingen, echtscheidingsconvenanten en verhuurdersverklaringen.

### 2.3 (categorie 3) Bijzondere persoonsgegevens:

Dit zijn o.a. medische gegevens en gegevens over het gedrag.

## 3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofddoelen en (specifiekere) subdoelen.

### 3.1 A. Leveren van diensten

- A1. Inschrijven in onze systemen (waaronder ook het in gemeenschappelijk gebruik zijnde woonruimteverdeelsysteem Woning in Zicht en het huurdersportaal).
- A2. Opmaken van huurovereenkomst
- A3. Klantenservice
- A4. Authenticatie van de klant
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen
- A6. Het onderhouden van de huurwoning
- A7. Het borgen van het woongenot en de leefbaarheid in en om de huurwoning
- A8. Het oppakken en afhandelen van klachten.

### 3.2 B. Onderzoek en statistiek

- B1. Bijhouden van aantal nieuwe klanten per regio
- B2. Monitoren van zoek- en wachttijden
- B3. Inventariseren van woonwensen
- B4. Analyseren van deze data

### 3.3 C. Bestrijden fraude en criminaliteit

- C1. Bijhouden van huurachterstand
- C2. Onderzoek naar fraude en crimineel gedrag
- C3. Beleggen van fraudeproblemen en criminaliteit bij de politie

### 3.4 D. Juridische geschillen

- D1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

## 4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

### 4.1 Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant worden persoonsgegevens uit de 1e en 2<sup>e</sup> categorie gebruikt. Dit heeft als doel het aanmaken of bijwerken van de gegevens van een (nieuwe) klant om vervolgens een woning te kunnen zoeken voor deze klant.

### 4.2 Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt Leystromen persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie.

### 4.3 Dienst 3: overige verwerkingen

Leystromen verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

## 5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

### 5.1 Toestemming

Als wij gegevens willen verwerken die niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van onze taak, maar wel bevorderlijk zijn voor de dienstverlening, kunnen wij vragen om toestemming. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het verstrekken van een nieuwsbrief indien u op de hoogte wil worden gehouden van ontwikkelingen. U moet deze toestemming schriftelijk verlenen aan Leystromen. U heeft altijd de mogelijkheid uw toestemming terug te draaien. Dit kan wel tot gevolg hebben dat wij onze dienstverlening aan u (deels) niet meer uit kunnen voeren.

### 5.2 Overeenkomst

Leystromen gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst als wettelijk grondslag. Voordat deze overeenkomst tot stand komt, wordt een klant ingeschreven in het systeem. Dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase. Het beheer van deze inschrijvingen is belegd bij de Stichting Woning in Zicht.

### 5.3 Gerechtvaardigd belang

In enkele gevallen is de grondslag 'gerechtvaardigd belang' van toepassing. Hiervan is sprake als Leystromen gegevens verwerkt omdat dit noodzakelijk is om de bedrijfsactiviteiten uit te kunnen voeren. Hierbij wordt de voorwaarde gesteld dat het belang zwaarder moet wegen dan de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Daarnaast moet worden bekeken of de verwerking anders vorm kan worden gegeven, waardoor de inbreuk op de rechten en vrijheden van de betrokkenen beperkt kan worden. Een voorbeeld waarbij Leystromen gebruik kan maken van de grondslag 'gerechtvaardigd belang' is het borgen van de veiligheid voor eigen medewerkers.

### 5.4 Wettelijke Verplichting

In een aantal situaties is Leystromen verplicht gegevens vast te leggen door de wetgeving. Dit kan te maken hebben met bijvoorbeeld een administratieplicht voor financiële gegevens, of de wet voor ontruiming.

## **6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming**

Leystromen maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat Leystromen bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

## **7. Delen we de gegevens met andere partijen?**

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

Ook werkt Leystromen soms samen met bijvoorbeeld de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast en fraude.

Daarnaast maakt Leystromen gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en dat betekent dat wij een verwerkerovereenkomst hebben gesloten. Dit geldt ook voor andere partijen die voor ons beheertaken uitvoeren of de klantwaardering meten.

Leystromen zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat de verwerking rechtmatig is en organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

## **8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?**

Leystromen heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacyverordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

## **9. Hoe beveiligen we uw gegevens?**

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Leystromen een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 8 van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het beperken van de toegang tot gegevens, het afsluiten van geheimhoudingsverklaringen en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat, als we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## **10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

Leystromen voldoet aan de wettelijke bewaartermijnen. Na verstrijken van deze termijnen worden gegevens verwijderd en/of geanonimiseerd ten behoeve van statistische verwerking (onderzoek)

## 11. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

Leystromen vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Hierbij kunt u gebruik maken van de volgende rechten:

- 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. 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. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

Wilt u gebruik maken van uw rechten dan kunt u mailen naar [Privacy@leystromen.nl](mailto:Privacy@leystromen.nl) of bellen met 088 031 33 00.

## 12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Wij vinden tevreden klanten belangrijk. Toch gaat er wel eens iets mis en kan het 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>

## 13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Heeft u vragen, opmerkingen of een klacht? Neem dan gerust contact met ons op via: [Privacy@leystromen.nl](mailto:Privacy@leystromen.nl) of 088 031 33 00.