

Woningstichting SWZ  
Galvaniweg 2 8013 RG Zwolle  
Postbus 40040 8004 DA Zwolle  
☎ (038) 468 01 23  
✉ info@swz.nl



## Privacy: visie en beleid

*Hoe gaat SWZ om met persoonsgegevens van haar klanten?*

Status: definitief  
Geactualiseerd: 8-11-2022

## Privacy Visie SWZ

- Woningstichting SWZ respecteert en beschermt de persoonsgegevens van haar klanten.
- Als verhuurder heeft SWZ allerlei gegevens van haar klanten nodig.
- We verwerken niet meer gegevens dan nodig.
- Met de gegevens die we verwerken gaan we vertrouwelijk om.
- Bij de verwerking van gegevens houden wij ons aan de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens stelt.
- We gebruiken de klantgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze verzameld zijn.
- In ons privacybeleid leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel.

## Inhoud

1	Uitgangspunten.....	1
2	Welke persoonsgegevens verzamelt SWZ ?.....	2
2.1	Beveiligingscamera's .....	2
3	Waarvoor heeft SWZ persoonsgegevens nodig ?.....	3
4	Hoe gebruikt en beschermt SWZ persoonsgegevens ?.....	4
4.1	Geheimhouding.....	4
4.2	Toegang tot gegevens .....	4
4.3	Bewaartermijnen .....	4
4.4	Beveiliging .....	4
5	Delen van gegevens met andere organisaties .....	5
6	Welke rechten hebben huurders ?.....	6
6.1	Verzoeken tot correctie en verwijdering .....	6
6.2	Recht van verzet.....	6
7	Persoonsgegevens en digitale media .....	7
7.1	E-mailadres info@swz.nl.....	7
7.2	Analytische cookies van Google.....	7
8	Wet- en regelgeving.....	8
8.1	Wat zijn persoonsgegevens?.....	8
8.2	Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens .....	8
8.3	Verwerken van persoonsgegevens .....	8

# 1 Uitgangspunten

SWZ gebruikt persoonsgegevens van huurders in haar werkprocessen<sup>\*)</sup>. Als verhuurder hebben we die gegevens nodig om ons werk te kunnen doen. We gebruiken persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huurcontract en het innen van de huur. Daarnaast verzamelen we contactgegevens van huurders om hen te informeren door bijvoorbeeld het mailen van een digitale nieuwsbrief.

Met deze privacygevoelige informatie (in de wet "persoonsgegevens" genoemd) gaan we zorgvuldig om. In het kader van onze dienstverlening streven we naar zo volledig mogelijke contactgegevens. We registreren graag e-mailadressen en extra telefoonnummers zodat we huurders kunnen bereiken wanneer nodig. SWZ gebruikt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en beschermt de gegevens die we vastleggen in onze informatiesystemen om te voorkomen dat ze in handen van onbevoegden komen.

Wij verstrekken geen persoonsgegevens van huurders aan derden, behalve als dat nodig is om ons werk te kunnen doen. Hier houden wij ons strikt aan: huurders moeten in alle opzichten kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens.

In dit privacybeleid is vastgelegd hoe SWZ met persoonsgegevens van huurders omgaat, waarvoor deze worden gebruikt en hoe we ze beschermen.

SWZ kan deze privacy verklaring altijd wijzigen. De wijzigingen worden op de website gepubliceerd. We raden u aan deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van eventuele wijzigingen.

*\*) Lees in dit stuk waar huurders staat ook woningzoekenden, kopers of leveranciers. Daar waar SWZ staat, wordt Woningstichting SWZ en haar deelnemingen bedoeld.*

## 2 Welke persoonsgegevens verzamelt SWZ ?

SWZ verzamelt diverse persoonsgegevens van huurders. Deze gegevens leggen we vast op het moment dat een huurcontract wordt afgesloten of er een ander contact is met de huurder. We verzamelen:

- Volledige naam (zowel voor- als achternaam)
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adres
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Betalingsgegevens en rekeningnummer
- Jaarinkomen / huishoudinkomen
- Gezinssamenstelling
- Eventuele verhuurdersverklaring
- Eventuele informatie van zorginstelling
- Eventuele informatie m.b.t. bewindvoering/WSNP
- Eventuele aan wonen gerelateerde zaken

### 2.1 Beveiligingscamera's

In verband met veiligheid van bewoners hangt SWZ soms beveiligingscamera's op. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme en het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Overal waar SWZ cameratoezicht heeft, hangen borden van wie deze camera's zijn. De camera's zijn zo opgesteld dat ze niet in woningen filmen en zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen.

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

### 3 Waarvoor heeft SWZ persoonsgegevens nodig ?

SWZ heeft persoonsgegevens van huurders nodig om haar werk goed te kunnen uitvoeren. We gebruiken deze gegevens voor:

- Verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers en parkeergarages.
- Uitvoeren van de woonruimteverdeling.
- Uitvoeren van de inkomenstoets bij nieuwe verhuringen.
- Afsluiten van een huur- of koopovereenkomst.
- Innemen van de huur en overige betalingen, inclusief het in handen van derden stellen van deze vorderingen en het voorkomen van huisuitzettingen.
- Onderhoud en reparaties (laten) uitvoeren.
- Zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving.
- Aanpak van woonfraude en overlast.
- Meldingen aan zorgverlenende instanties.
- Verkopen van woningen, bedrijfsruimte en parkeerplekken.
- Afhandelen van geschillen en klachten.
- Communicatie met onze huurders over bovenstaande punten.
- Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening.
- Intern beheer van de organisatie (bijv. managementinformatie).
- Uitvoeren van betalingen aan crediteuren (bijv aannemers).
- Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole.
- Nakomen van wettelijke verplichtingen (bijv. controle inkomen).

## **4 Hoe gebruikt en beschermt SWZ persoonsgegevens ?**

SWZ koppelt persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld het contractnummer) om communicatie mogelijk te maken. Dat is nodig om ons werk te kunnen doen.

We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor de werkzaamheden die zijn beschreven in hoofdstuk 3. Wij publiceren nooit zonder toestemming persoonsgegevens van huurders en andere relaties.

### **4.1 Geheimhouding**

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens van onze huurders, is contractueel gebonden aan geheimhoudingsplicht.

### **4.2 Toegang tot gegevens**

Alleen medewerkers die het echt nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot de persoonsgegevens van onze huurders en mogen deze inzien en verwerken voor zover nodig.

### **4.3 Bewaartermijnen**

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan de hiervoor intern vastgestelde bewaartermijnen. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze zodanig dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit doen we alleen voor statistisch of trendonderzoek.

### **4.4 Beveiliging**

Wij nemen alle noodzakelijke technische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

## 5 Delen van gegevens met andere organisaties

SWZ gebruikt de verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen met organisaties die voor ons werkzaamheden verrichten of waarmee we samenwerken.

### **Delen van persoonsgegevens**

Als een andere partij of instantie werk voor ons verricht (bijvoorbeeld de deurwaarder, aannemers) 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 (bijvoorbeeld zorg- en maatschappelijke organisaties of de klachtenadviescommissie). In die gevallen moeten afspraken gemaakt zijn 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 wettelijk verplicht zijn om te delen.



## 6 Welke rechten hebben huurders ?

Elke huurder heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, rectificatie, afscherming en het recht op verzet ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens.

Verzoeken tot inzage kunnen via e-mail, de website of schriftelijk worden ingediend bij SWZ. Wanneer een verzoek tot inzage wordt gedaan, krijgt de verzoeker een volledig overzicht van de verwerkte gegevens, de herkomst van de gegevens, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de gegevens.

De navolgende gegevens worden niet door SWZ 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 in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 2 lid 2 sub d van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') .

Voordat een verzoek tot inzage en verzet in behandeling wordt genomen moet de huurder zich eerst hebben geïdentificeerd. Huurders kunnen dit doen door langs te komen en ID kaart of paspoort (het origineel!) te tonen. Als de huurder jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.

Het verzoek tot inzage wordt binnen vier weken beantwoord.

### 6.1 Verzoeken tot correctie en verwijdering

Correctieverzoeken 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 SWZ de wijzigingen zo snel mogelijk door voeren. SWZ zal een eventuele wijziging ook aan derden partijen doorgeven aan wie deze gegevens zijn verstrekt, tenzij deze kennisgeving onmogelijk is of onevenredige inspanning kost. Verwijderen doen we dan zo spoedig mogelijk.

### 6.2 Recht van verzet

In verband met persoonlijke bijzondere omstandigheden kan een huurder in bij de wet geregelde gevallen verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Het verzoek dient via e-mail of schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij SWZ. SWZ beslist binnen vier weken na ontvangst van het verzoek of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan beëindigt of beperkt SWZ de verwerking zo spoedig mogelijk. SWZ is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door SWZ wettelijk verplicht is.

## **7 Persoonsgegevens en digitale media**

Bij het regelen van woonzaken via de website zoals bijvoorbeeld een huuropzegging geven huurders en andere gebruikers toestemming om hun persoonsgegevens vast te leggen. Als iemand een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens bewaard zolang als nodig is.

### **7.1 E-mailadres info@swz.nl**

De persoonsgegevens die wij aangeleverd krijgen via info@swz.nl verwerken we volgens dit privacybeleid. Indien u daartoe aanleiding ziet, hebt u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **7.2 Analytische cookies van Google**

Via onze website worden analytische cookies van het Amerikaanse bedrijf Google gebruikt. Wij gebruiken de diensten van Google om rapportages te krijgen over hoe bezoekers onze website gebruiken.

De verkregen informatie, waaronder het IP adres van uw apparaat, wordt door Google opgeslagen in de Verenigde Staten. Voor meer informatie lees het privacybeleid van Google en het specifieke privacybeleid van Google Analytics.

Het al of niet toestaan van cookies kunt u te allen tijde wijzigen in de instellingen van uw browser.

## 8 Wet- en regelgeving

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft SWZ te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierin zijn de belangrijkste regels vastgelegd voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op handhaving van deze wet.
- Governancecode. Hierin hebben woningcorporaties afspraken gemaakt over hun integriteitsbeleid.

### 8.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Volgens de wet zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerd of identificeerbaar persoon. Dus de combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto zijn allemaal persoonsgegevens. Hiernaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens; dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en extra beschermd moeten worden. Het gaat dan om bijvoorbeeld het BSN-nummer, gezondheids- of medische gegevens en de gegevens van kinderen.

### 8.2 Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

Wettelijk is het toegestaan om persoonsgegevens te verwerken als:

- a. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (nodig voor de huurovereenkomst);
- b. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen (bijv. inkomen en BSN registreren);
- c. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van SWZ en de met haar verbonden instellingen of ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert;
- d. De betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- e. Het een calamiteit (zaak van leven of dood) betreft;
- f. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak van het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt (dit is SWZ niet, dus dit is niet op ons van toepassing).

### 8.3 Verwerken van persoonsgegevens

Onder het verwerken van persoonsgegevens verstaat de wet: het verzamelen, opslaan, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen enzovoort; kortom, alles wat we doen met persoonsgegevens.

Volgens de wet moeten we *zo min mogelijk* persoonsgegevens verwerken (dataminimalisatie).