

Privacyverklaring Rhenam Wonen

Inleiding

Als u een woning zoekt, huurt of koopt van Rhenam Wonen, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Persoonsgegevens zijn onder andere uw naam, adres en woonplaats. Maar bijvoorbeeld ook de gegevens over uw inkomen. Wij hanteren daarbij als uitgangspunt, dat we niet meer gegevens van u verzamelen dan noodzakelijk voor de uitvoering van ons werk.

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 gebruiken wij uw gegevens?

Rhenam Wonen levert kwalitatief goede, betaalbare en passende woningen in een prettige woonomgeving. 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 kunnen aanbieden en kunnen zorgdragen voor een eerlijke woonruimteverdeling;
- woningen kunnen beheren en onderhouden;
- uw betaling kunnen afhandelen;
- overlast en onrechtmatige bewoning kunnen tegengaan;
- kunnen zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving;
- huur-, sloop en andere overeenkomsten kunnen uitvoeren die samenhangen met het beheer en de verhuur en hierop toezien;
- informatie kunnen verzamelen voor beleidsdoeleinden en managementrapportages (geanonimiseerd).

Wij verwerken ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, bijvoorbeeld inkomensgegevens om bij woningtoewijzing te kunnen toetsen of uw inkomen “passend” is.

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, adres en woonplaats
- Uw telefoonnummer
- Uw e-mailadres
- Uw geslacht
- Uw geboortedatum
- Uw huishoudgrootte en -samenstelling

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, IBAN gegevens en machtigingen,
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt zoals inkomensgegevens, uittreksel bevolkingsregister met woonhistorie en een verhuurdersverklaring voor toewijzing van een woning (geen uitputtende opsomming).

Welke gegevens delen we met anderen?

Rhenam Wonen gaat zorgvuldig om met het verstrekken van gegevens aan derden. 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

We verstrekken niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk is.

Contact met aannemers en ander onderhoudsbedrijven

Zijn er werkzaamheden (reparaties of onderhoud) nodig aan uw woning? Deze worden uitgevoerd door één van onze vaste aannemers. Om de werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemers 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 zullen uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken.

Contact met makelaars

Heeft u eerder een woning van ons gekocht onder voorwaarden (een VOV-woning) en wilt u deze aan ons terug verkopen? Dan sturen we uw persoonsgegevens door aan de makelaar die ons begeleidt bij de terugkoop. De makelaar krijgt alleen de gegevens die nodig zijn om contact met u op te nemen of een afspraak met u te maken. Hij zal uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken.

Bewonersblad en tevredenheidsonderzoek

In ons bewonersblad (De Deurpost) leest u over onze producten en/of diensten. Daarvoor gebruiken we uw postadres.

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 externe partij. 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.

Website/ Cookies

Wanneer u onze website bezoekt wordt daarvan informatie geregistreerd. Wij gebruiken hiervoor 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 zullen uw gegevens niet langer bewaren dan nodig voor de doeleinden waarvoor deze is verkregen. Daarna vernietigen we deze persoonsgegevens of bewaren we ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon.

Als iemand een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens bewaard zolang als nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling van de vraag.

Beveiligen van gegevens

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 daar zo snel mogelijk over.

Geheimhouding

Alle personen die bij Rhenam Wonen werken 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 toegang tot de informatie voor zover dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun functie.

Uw rechten

U kunt een overzicht ontvangen van de van u verwerkte persoonsgegevens. Als u ons een inzageverzoek stuurt kunt u binnen 4 weken een reactie verwachten. 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 verzoeken om uw gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Het verzoek om gebruik te maken van één van de bovenstaande rechten kan via email (info@rhenam.nl), het vragenformulier op de website, brief of telefonisch bij Rhenam Wonen worden ingediend. Binnen 4 weken na ontvangst van uw verzoek kunt u een reactie verwachten.

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. Als u ons een schriftelijk inzageverzoek toestuurt kunt u een reactie binnen 4 weken 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 indienen bij ons. Op de klacht is de klachtenprocedure van Rhenam Wonen van toepassing, zoals ook opgenomen in de informatiebrochure 'klachten' van januari 2016. De beslissing op de ingediende klacht wordt schriftelijk aan u medegedeeld.

In vervolg 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 Rhenam Wonen.

Een verzoek(schrift) kan worden ingediend binnen zes (6) weken na ontvangst van de beslissing van op de eerder geuite klacht. Indien wij niet op een klacht hebben gereageerd binnen de in de klachtenprocedure gestelde termijn, kunt u binnen zes (6) 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 Rhenam Wonen, Binnenhof 9, 3911 NP Rhenen. U kunt uw vraag ook digitaal stellen via het contactformulier op de website dan wel een mailbericht te sturen naar info@rhenam.nl.

Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in deze privacyverklaring aan te brengen.

Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

Wij adviseren u om de privacyverklaring regelmatig te raadplegen, bijvoorbeeld wanneer u nieuwe persoonsgegevens opgeeft.

16 mei 2018