

Privacyverklaring huurders en woningzoekenden

Algemeen

Wij verhuren, verkopen en beheren huizen in de gemeenten Borger-Odoorn, Coevorden, Emmen en Hoogeveen. Als u een huis van ons wilt huren of kopen, ontkomen we er niet aan om uw persoonsgegevens te verwerken. De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens is Domesta. Om deze diensten aan u te kunnen leveren, hebben wij uw (persoons)gegevens nodig. Wij vinden het dan ook belangrijk om u te informeren hoe wij met uw gegevens omgaan. En waar wij ze voor gebruiken. Wij informeren u ook over uw rechten hierin.

De wet

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

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Deze wet heeft per 25 mei 2018 de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) vervangen.
- Integriteitsbeleid Domesta
Op basis van de Governancecode Woningcorporaties hanteert Domesta een integriteitsbeleid voor goed bestuur.

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 of pasfoto zijn allemaal persoonsgegevens. Daarnaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die extra beschermd moeten worden. Het gaat dan bijvoorbeeld over het Burger Service Nummer (BSN), gezondheids- of medische gegevens en de gegevens van kinderen tot 16 jaar.

Gronden voor de verwerking van persoonsgegevens

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

- De gegevensverwerking is nodig voor de uitvoering van een overeenkomst, waarbij betrokkene partij is of wenst te worden (bijvoorbeeld voor de huurovereenkomst).
- De gegevensverwerking is nodig 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 Domesta. Of van de met haar verbonden instellingen, ondernemingen of een derde aan wie de gegevens worden verstrekt. Hiervoor maakt Domesta gebruik van convenanten die aangemeld zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- De betrokkene heeft voor de verwerking uitdrukkelijk toestemming verleend.
- Een calamiteit (zaak van leven of dood) maakt verwerking van de persoonsgegevens noodzakelijk.
- De gegevensverwerking is nodig voor de uitvoering van een publieke taak. Bijvoorbeeld de verwerking van persoonsgegevens voor de WMO, participatiewet of jeugdwet door de gemeenten.

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 mogen we alleen de persoonsgegevens verwerken die we nodig hebben om ons doel te bereiken (dataminimalisatie).

Websites van Domesta

Huurders en woningzoekenden regelen veel zaken via de website, zoals bijvoorbeeld een huuropzegging. Domesta maakt hiervoor gebruik van de volgende websites:

1. www.domesta.nl

Op deze website verstrekt u aan Domesta geen persoonlijke gegevens. Wel maken wij gebruik van Google Analytics en/of cookies. En diverse webformulieren. De Google Analytics en cookies hebben als doel om gegevens te verzamelen voor onze webstatistieken.

Voor Google Analytics geldt dat:

- Google Analytics cookies gebruikt zodat Domesta inzicht heeft in het websitegebruik door websitebezoekers.
- Domesta een verwerkersovereenkomst heeft afgesloten met Google in het gebruik en inrichting van Google Analytics.
- Het IP-adres is geanonimiseerd door niet het volledige IP-adres op te slaan voor analyse en onderzoek.
- Instellingen rondom het delen van gegevens is uitgezet.
- Domesta maakt geen gebruik van andere Google-diensten in combinatie met Google Analytics-cookies. Hiermee wordt voorkomen dat andere Google-diensten de opgeslagen gebruikersgegevens kunnen ontvangen en voor andere doeleinden kunnen gebruiken.

Het gebruik van webformulieren maakt het zoeken van contact met Domesta laagdrempelig en verlaagt onze reactietijd. De op personen herleidbare gegevens worden op de website niet bewaard en niet gedeeld met derden.

2. <https://mijn.domesta.nl>

Woningzoekenden kunnen zich via deze website inschrijven en toegang krijgen tot hun account. Binnen deze website worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- Persoonsgegevens opgegeven bij inschrijving:
 - Voorletters
 - Voornaam
 - Tussenvoegsel
 - Achternaam
 - Geslacht
 - Telefoonnummer
 - Geboortedatum
 - E-mailadres1 t.b.v. inloggen Mijn Domesta
 - E-mailadres2 t.b.v. correspondentie (indien deze afwijkt van E-mailadres1)
 - Huidig adres (postcode, straatnaam en huisnummer)
 - Gegevens mede-inschrijver(s) (gelijk aan inschrijver)

Na inschrijving is in het account inzichtelijk in welke verzamelinkomenstabel (in algemene categorieën) de woningzoekende zit. Dit dient door de woningzoekende aangegeven te worden zodat het woningzoekstelsel de juiste huizen kan aanbieden aan de woningzoekende in het kader van 'Passend toewijzen' (Woningwet 2015).

De toegang tot het account verloopt via inlognaam en wachtwoord.

3. <https://klantportaal.domesta.nl>

Alleen huurders van Domesta kunnen gebruik maken van dit klantportaal. Binnen dit klantportaal kan de huurder inzien of uitvoeren:

- contractgegevens
- huurspecificatie
- woningaanpassingsaanvraag (ZAV)
- betaalgedrag/openstaande saldo's
- persoonsgegevens (zoals ingevuld bij inschrijving)
- reparatieverzoeken ((in)direct naar derden)
- de huur opzeggen;
- een betalingsregeling aanvragen
- gegevens van de woning bekijken

De toegang tot het account verloopt via inlognaam en wachtwoord.

Het klantportaal maakt gebruik van cookies voor een goede werking van de website. Hiervoor worden gebruikersgegevens verzameld om onder andere het websitegebruik te analyseren.

4. <http://www.domestakoophuis.nl>

Deze website is een samenwerking tussen JIP Makelaars, onderdeel van Corpowonen en subonderdeel van Het Wonen, en Domesta. Op deze website worden cookies gebruikt voor statistische doeleinden over bezoek en gebruik van de website. Via de website is het mogelijk om het aanbod van huurwoningen die in de verkoop zijn gegaan te bekijken. Op dit aanbod kan op twee manieren gereageerd worden:

- Over het hele aanbod kan via mail of telefoon contact opgenomen worden met JIP Makelaars.
- Om het eigen huurhuis te kopen is een contactformulier beschikbaar dat ingevuld moet worden. Op dit contactformulier worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:
 - o Naam
 - o Straat en huisnummer
 - o Postcode
 - o Plaats
 - o Telefoon
 - o E-mail
 - o Vrij invulveld voor vragen en opmerkingen

Daarnaast zijn er websites waarbij het lijkt dat deze van Domesta zijn, maar deze vallen buiten het beheer en verantwoordelijkheid van Domesta. Deze websites zijn:

- <http://www.huurdersdomesta.nl>;
- <http://platform.huurdersdomesta.nl>;
- <http://hoogeveen.huurdersdomesta.nl>;
- <http://coevorden.huurdersdomesta.nl>;
- <http://emmen.huurdersdomesta.nl>.

Ten aanzien van privacy en de wijze waarop deze websites de AVG hebben geïmplementeerd, wordt verwezen naar de organisaties die verantwoordelijk zijn voor deze websites.

Ik ga een huis van Domesta huren

Nadat u zich heeft ingeschreven via de website, komt u automatisch op een wachtlijst (urgentie situaties buiten beschouwing gelaten). Wanneer u de langst ingeschrevene bent, ontvangt u van Domesta een brief waarin om aanvullende informatie gevraagd wordt. Deze informatie is nodig voor de huurovereenkomst en om te kunnen controleren of u daadwerkelijk in aanmerking komt voor het

aangeboden huis. Daarnaast moet Domesta in het kader van 'Passend toewijzen' (Woningwet 2015) gegevens doorgeven aan de overheid om aan te tonen dat Domesta hieraan voldoet. De volgende informatie is hiervoor nodig:

- inkomensverklaring
- woonhistorie
- verhuurdersverklaring
- inkomensgegevens
- naam en geboortedata meeverhuizend(e) kind(eren)

Privacy: een serieuze zaak

Domesta neemt uw privacy serieus en hanteert een strikt privacy beleid. Huurt of koopt u een huis van ons? Dan verwerken wij uw persoonsgegevens voor de uitvoering van de huur- of koopovereenkomst. Gegevens die wij van u nodig hebben zijn bijvoorbeeld: uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en gegevens over uw inkomen. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Alle persoonsgegevens verwerken wij voor de huur- of koopovereenkomst. Deze gegevens zijn rechtstreeks bij u verkregen.
- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke informatie. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen.
- Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. En daarnaast aan andere toepasselijke wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens zoals de Archiefwet.

Contact

Wij beschikken over een functionaris gegevensbescherming, die onder andere belast is met het interne toezicht op ons privacy beleid. Ook handelt de functionaris gegevensbescherming vragen en klachten af van mensen binnen en buiten onze organisatie over de verwerking van privacygegevens.

Uw opmerkingen of vragen daarover stuurt u aan de functionaris gegevensbescherming, per e-mail naar info@domesta.nl. Begin uw onderwerpregel met 'Functionaris Gegevensbescherming - <uw opmerking of vraag>', telefonisch via 0591570100 of per brief naar:

Domesta
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 1120
7801 BC Emmen

Daarnaast heeft u het recht om rechtstreeks uw melding of klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Gebruik hiervoor de contactgegevens/-formulier op hun website <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

Heeft u een relevante opmerking of commentaar op de informatie op onze website(s)? Laat het ons weten via info@domesta.nl.

Beveiligingscamera's en elektronische toegangsregistratie

Voor de veiligheid van bewoners hangt Domesta soms beveiligingscamera's op. Of we maken gebruik van elektronische toegangsregistratie. Het gaat daarbij om het tegengaan van overlast, misdrijven en vandalisme. En het beschermen van de bewoners en hun eigendommen. Daar waar we cameratoezicht of elektronische toegangsregistratie hebben, hangen borden van wie deze camera's of het toegangssysteem zijn. 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.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig voor:

- verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden, waaronder woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers en parkeergarages en –plaatsen;
- uitvoeren van de woonruimteverdeling;
- uitvoeren van de wettelijke inkomenstoets bij nieuwe verhuringen;
- afsluiten van een huur- of koopovereenkomst;
- innen van de huur en overige betalingen, inclusief het uit handen geven van deze vorderingen aan de deurwaarder en het voorkomen van uithuiszettingen;
- onderhoud en reparaties (laten) uitvoeren;
- zorgen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving;
- aanpak van woonfraude en overlast;
- meldingen aan zorgverlenende instanties;
- verkopen van huizen, bedrijfsruimten en parkeerplekken;
- afhandelen van geschillen en klachten;
- communicatie en informatie naar huurders, woningzoekenden en andere geïnteresseerden;
- (woning)marktonderzoek;
- tevredenheidsonderzoek;
- onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening;
- intern beheer van de organisatie (bijvoorbeeld managementinformatie);
- uitvoeren van betalingen aan derden (bijvoorbeeld aannemers);
- uitvoeren van terugbetalingen aan huurders (bijvoorbeeld servicekosten);
- berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole;
- nakomen van wettelijke verplichtingen (bijv. controle inkomen);
- de camerabeelden / toegangsregistratie gebruiken we bij incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren.

Merk op dat bovenstaande persoonsgegevens alleen verzameld worden voor huurders en woningzoekenden. Van overige geïnteresseerden worden alleen de persoonsgegevens verwerkt die expliciet en vrijelijk zijn opgegeven. Bijvoorbeeld om de digitale nieuwsbrief te kunnen ontvangen.

Gegevens aan derden

Wij verstrekken alleen uw gegevens aan derde partijen die door ons zijn ingeschakeld voor de werkzaamheden genoemd onder 'Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?'. Of aan derde partijen die noodzakelijk betrokken zijn bij deze werkzaamheden. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld een loodgieter, reparateur of aannemer. Wij verstrekken in dat geval alleen uw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres) zodat een afspraak met u gemaakt kan worden.

Als een andere partij werk voor Domesta verricht, moet deze partij zich contractueel hebben verplicht om zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Dit hebben wij geborgd via een data-uitwisselingsovereenkomst.

Verwerkersovereenkomst

Wanneer Domesta persoonsgegevens door een derde partij laat verwerken, sluiten wij een 'verwerkersovereenkomst' met deze partij af. In een 'verwerkersovereenkomst' staat hoe de derde partij de persoonsgegevens moet verwerken, beveiligen en opslaan. Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld een leverancier van onze software waarin wij onze administratie voeren. Domesta blijft in deze situatie hoofdeverantwoordelijk voor uw gegevens.

Met organisaties waarmee een huurder rechtstreeks overeenkomsten aangaat die voort (kunnen) komen vanuit het huren van een woning via Domesta, is Domesta geen partij tussen u en deze organisatie. Stel u zelf dan ook op de hoogte op de wijze waarop deze organisatie omgaat met uw persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan uw energieleverancier.

Verstrekken van gegevens aan bevoegde autoriteiten

Verder kunnen andere overheidsinstanties of instellingen met een wettelijke taak informatie bij ons vorderen. Domesta is dan op grond van de wet verplicht om uw persoonsgegevens aan deze derden te verstrekken. U kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan het delen van gegevens bij een strafrechtelijk onderzoek. Maar ook aan de bewindvoerder die door de rechtbank is aangewezen als vertegenwoordiger van de huurder.

In het kader van 'passend toewijzen' van huizen wordt deze informatie verwerkt in het webbasedsysteem 'inkomensregistratieformulier.nl'. Hiermee kan de overheid controleren of Domesta aan de vereisten van 'passend toewijzen' (Woningwet 2015) voldoet.

In alle andere gevallen dan hierboven beschreven, vragen wij eerst uw toestemming.

Belangenverenigingen

Huurders kunnen gebruik maken van belangenverenigingen die als stichting (zelfstandige entiteit) zonder leden in gesprek gaan met Domesta. Deze stichtingen vallen buiten de (privacy)-verantwoordelijkheid van Domesta. Uw vragen over uw privacy bij deze stichtingen kunt u richten aan het bestuur van de betreffende stichting.

Gegevensbeveiliging

De veiligheid van uw persoonlijke gegevens heeft bij ons grote prioriteit. Uw gegevens, die bij ons zijn opgeslagen, worden daarom door ons beschermd. Dit doen wij met technische en organisatorische maatregelen om verlies of misbruik door derden effectief te voorkomen. Onze medewerkers die deze persoonlijke gegevens verwerken, zijn tot geheimhouding van uw gegevens verplicht. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van uw gegevens controleren wij regelmatig. Wanneer nodig passen we dit aan de nieuwste stand van de techniek aan. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. Daarbij worden in elk geval de wettelijke minimum bewaartermijnen in acht genomen. Zodra deze persoonsgegevens niet meer nodig zijn, vernietigen we deze. Of we bewaren ze op een zodanige manier, dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit doen we alleen voor statistisch of trendonderzoek. Deze principes gelden ook voor bedrijven die in onze opdracht en volgens onze aanwijzingen gegevens verwerken en gebruiken.

Ketenpartners

Domesta kan op grond van samenwerkingsconvenanten gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld gemeenten, politie en zorginstellingen. De gegevensuitwisseling vindt plaats binnen de wettelijke kaders. Het zal niet meer persoonsgegevens omvatten dan strikt noodzakelijk is. De verwerkingen die vallen onder de convenanten en binnen de grondslagen en doeleinden van Domesta, melden we aan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Wat zijn uw rechten?

Elke huurder heeft het recht op dataportabiliteit, vergetelheid, inzage, rectificatie & aanvulling, beperking, geautomatiseerde besluitvorming en profilering, bezwaar als het gaat om de verwerking van zijn persoonsgegevens. Een verzoek met betrekking tot een van deze rechten kan via de contactgegevens (zie 'contact' in deze privacyverklaring) ingediend worden. Domesta reageert binnen 4 weken op het verzoek. Deze reactie kan zijn een inwilliging, uitstel of weigering van het verzoek.

Hieronder worden de rechten van betrokkene nader toegelicht:

Dataportabiliteit

Bij vertrek naar een andere corporatie is het mogelijk het huidige huurdersdossier mee te nemen. Het huurdersdossier wordt alleen aan de huurder meegegeven in een standaard bestandsformaat.

Vergetelheid

Indien u niet meer huurt bij Domesta dan kunt u verzoeken om vergeten te worden. Domesta verwijdert dan alle informatie die zij niet meer hoeft te bewaren uit uw dossier. Hierbij dient u er rekening mee te houden dat:

- Het huurdersdossier volledig afgesloten is (dus geen openstaande betalingen, achterstanden, klachten, claims, etc.).
- Domesta wettelijk verplicht is enkele gegevens conform de geldende bewaartermijn te bewaren. Deze gegevens vallen buiten dit verzoek.

Inzage

U kunt inzage krijgen in het huurdersdossier en zien welke informatie wij van u verzamelen conform deze privacyverklaring. Er zijn enkele gegevens die wij niet ter inzage geven en ook niet daartoe verplicht zijn:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld wel informatie over de inhoud van een klacht maar niet de gegevens van de melder.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt bij de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld overlastregistraties.

Via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens kunt u vinden waar u inzage in kunt krijgen.

Rectificatie & aanvulling en beperking

Correctie van persoonsgegevens kan alleen als de gegevens feitelijk onjuist of onvolledig zijn. 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. Is het correctieverzoek terecht? Dan voeren wij de wijzigingen zo snel mogelijk door. Wij geven de wijziging ook aan derden door 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.

Het wijzigen van contactgegevens en andere algemene gegevens kan via het huurdersportaal plaatsvinden. Daarvoor hoeft geen verzoek te worden ingediend. Een huurder kan ook contact opnemen met Domesta (zie kopregel 'contact') om algemene gegevens te wijzigen. Voor alle overige gegevens, die niet door de huurder zelf gewijzigd kunnen worden, kan een verzoek ingediend worden door contact met Domesta op te nemen.

Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Binnen Domesta vindt er geen geautomatiseerde besluitvorming en profilering plaats. Hiervoor kunt u dan ook geen verzoek over indienen.

Bezwaar

In bij de wet geregelde gevallen (bij persoonlijke of bijzondere omstandigheden), kan een huurder verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Zo'n verzoek kan via e-mail of schriftelijk en met motivatie ingediend worden bij Domesta. Domesta beslist binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. Als het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt Domesta per direct de verwerking. Domesta is niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verstrekken van gegevens door Domesta wettelijk verplicht is.

Identificeren

Voordat een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of verzet in behandeling wordt genomen moet de huurder zich eerst identificeren. Huurders kunnen dit doen door naar het kantoor van Domesta 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 4 weken beantwoord.

Misbruik

Indien u frequent verzoeken indient, behoudt Domesta zich het recht voor om de kosten aan u te gaan doorbelasten. De maximale kosten die in rekening gebracht mogen worden zijn wettelijk vastgelegd.