

Antwoorden op de veel gestelde vragen over privacy voor klanten van Centrada

1. Algemene vragen over privacy en verwerking van persoonsgegevens

Hoe deelt Centrada persoonsgegevens met derden?

Centrada verstrekt persoonsgegevens versleuteld via de e-mail.

Hoe stelt Centrada mijn identiteit vast als ik bel met een vraag?

Medewerkers van Centrada controleren uw identiteit door het stellen van controlevragen. Ze vragen bijvoorbeeld uw voorletters, geboortedatum en/of de laatste drie cijfers van uw bankrekeningnummer.

Ik wil graag inzage in de gegevens die jullie van mij hebben, kan dat?

Ja, dat kan. U heeft het recht om uw eigen persoonsgegevens die bij ons bekend zijn op te vragen, om te vragen voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt en met wie deze gegevens worden gedeeld. U heeft ook het recht hiervan een afschrift te ontvangen. Dit kunt u opvragen via privacy@centrada.nl

Meer informatie over de rechten die u heeft als het gaat om de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u vinden in het privacystatement van Centrada.

Is er een e-mail adres waar ik vragen kan stellen over de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Als u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u contact opnemen met het privacy-meldpunt, via privacy@centrada.nl.

Ik heb vorig jaar urgentie aangevraagd / ooit gehuurd / ruzie met mijn burens gehad. Hebben jullie dit dossier nog?

Om hier antwoord op te krijgen kunt u een e-mail met de vraag sturen naar privacy@centrada.nl

Hoe veilig zijn de gegevens die ik invul op de website (in het klantportaal) van Centrada?

De gegevens die u via het klantportaal instuurt, worden verzonden over een beveiligde verbinding. Dit kunt u zien aan het feit dat u - na inloggen - in het webadres 'https' ziet staan. Wilt u hier meer over weten, dan kunt u een e-mail sturen naar privacy@centrada.nl.

Als ik bel met vragen, worden deze gesprekken dan opgenomen?

Belt u via ons hoofdnummer dan worden alle gesprekken die u voert met onze Klantenservice opgenomen. De opgenomen gesprekken worden 30 dagen bewaard en kunnen worden gebruikt voor trainingsdoeleinden. Na 30 dagen worden de opnames automatisch door het systeem gewist.

2. Vragen en antwoorden rondom privacy en onderzoek

Centrada wil haar huurders en woningzoekenden graag snel en goed helpen. Daarom stellen we hoge eisen aan onze dienstverlening. Al 10 jaar is Centrada in het trotse bezit van het KWH-label. KWH staat voor Kwaliteitszorg Woondiensten Huursector. KWH onderzoekt doorlopend onze dienstverlening door vragen te stellen aan huurders en woningzoekenden die recent contact met Centrada hebben gehad.

Ik ben gebeld door KWH, klopt dat?

Ja dat kan kloppen. KWH voert voor Centrada onderzoek uit naar onze dienstverlening. Zij stellen telefonisch vragen over onze dienstverlening. Zij bellen van maandag tot en met vrijdag tussen 17.00 en 20.30 uur en op zaterdag tussen 10.00 en 15.00 uur.

Mag Centrada gegevens van haar huurders gebruiken voor het doen van onderzoek?

Ja, Centrada mag gegevens van haar huurders gebruiken voor het doen van onderzoek.

Voor corporaties is het belangrijk de mening van de huurders te weten. Dit om beter te kunnen inspelen op de wensen en specifieke behoeften van de huurder. Een veel gebruikte manier om deze wensen en behoeften in kaart te brengen is het doen van marktonderzoek.

Het is corporaties toegestaan gegevens van huurders ter beschikking te stellen aan een onderzoeksbureau ten behoeve van eigen onderzoek. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek worden aan het onderzoeksbureau verstrekt.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft een nadrukkelijke uitzondering gemaakt voor gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk of historisch onderzoek en statistische doeleinden. Zolang uitsluitend kwantitatief, niet op identificeerbaar persoonsniveau, wordt gerapporteerd, valt ook marktonderzoek hieronder. De KWH-rapportages voldoen aan deze voorwaarden.

Moet Centrada huurders informeren over het gebruik van hun gegevens voor het onderzoek?

Nee, Centrada is wettelijk niet verplicht om huurders te informeren over het gebruik van hun gegevens voor het doen van onderzoek, zolang het gaat om statistisch onderzoek, dus met geaggregeerde resultaten die geen individuele huurders kunnen identificeren. Het resultaat is dus echt anoniem. En ook daar voldoen de KWH-rapportages aan.

Wat als ik als huurder of woningzoekende niet benaderd wil worden voor het onderzoek naar de dienstverlening van Centrada?

Wilt u niet deelnemen aan het onderzoek dan kunt u dit aan ons laten weten. Wij blokkeren dan uw gegevens voor deelname aan dit onderzoek.

Als u niet wilt meewerken aan telefonisch onderzoek dan kunt u zich registreren in het MOA-onderzoekfilter (<https://onderzoekfilter.nl/>). U wordt dan 3 jaar lang niet meer op het geregistreerde nummer gebeld voor onderzoeksdoeleinden.

Natuurlijk kunt u ook op het moment dat u wordt gebeld aangeven dat u niet wilt meewerken.

Klopt het dat ik toch voor onderzoek kan worden gebeld als ik sta geregistreerd bij het Bel-me-niet register?

Ja dat klopt. Het Bel-me-niet register geldt alleen voor telemarketing en telefonische verkoop en niet voor telefonisch onderzoek.

Kan ik bezwaar maken tegen het gebruik van mijn gegevens voor het onderzoek?

Wettelijk gezien kunt u, wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden, bezwaar maken. U moet dan aantonen wat die bijzondere persoonlijke omstandigheden zijn.