



Privacy statement

Versie 3.1
Datum:

Definitief
5 juni 2024

Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
Welke gegevens verzamelen wij en waarvoor gebruiken wij deze gegevens?	3
Derden	5
Gegevensbeveiliging	5
Bewaartermijnen.....	6
Uw rechten.....	6
Wijzigingen van het privacy statement	7
Contact	7

Revisiehistorie			
Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
1.0	15-05-2018	Privacy officer	Initiële versie
2.0	18-01-2021	Privacy officer	Grondslag toegevoegd voor het gebruik van e-mail adressen van klanten voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en het uitzetten van enquêtes met als doel onze dienstverlening te verbeteren.
3.0	13-07-2022	Privacy officer	Aanscherpingen aangebracht.
3.1	06-05-2024	Privacy officer	Aanpassing doorgevoerd in hoofdstuk Derden

Algemeen

Als woningcorporatie is het noodzakelijk voor Centrada om gegevens van onze huurders te verwerken. Centrada neemt uw privacy serieus en hanteert een strikt privacybeleid. Wij gebruiken met betrekking tot privacy de volgende uitgangspunten:

1. Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke informatie. Dat betekent onder meer dat we uw persoonsgegevens niet verder gebruiken dan strikt noodzakelijk is en alle persoonsgegevens ook intern als vertrouwelijk behandelen.
2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen en zien erop toe dat onze leveranciers dat ook doen.
3. Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens.

Dit privacy statement geeft aan hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens.

Grondslagen

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen voor zover dit wettelijk is toegestaan. De grondslagen die wij daarvoor hanteren zijn:

- **overeenkomst**; alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het kunnen uitvoeren van een huurovereenkomst;
- **wettelijke plicht**; gegevens die wij verplicht moeten doorgeven aan bijvoorbeeld de Belastingdienst, politie en andere overheidsinstanties;
- **gerechtvaardigd belang**; gegevens die wij nodig hebben voor intern beheer, behartiging van onze belangen en beveiliging, waarbij de afweging is gemaakt tussen de zwaarte van het belang van Centrada en de inbreuk op uw privacy;
- **vitaal belang**; in geval van levensbedreigende of noodsituaties;
- **ondubbelzinnige toestemming**; overige persoonsgegevens worden alleen op basis van uw toestemming verwerkt en deze toestemming mag altijd door u ingetrokken worden.

Waarom verzamelen wij uw persoonsgegevens?

Centrada heeft uw persoonsgegevens nodig voor de volgende doeleinden:

- **Huur en verhuur**: u kunt hierbij denken aan het aangaan en uitvoeren van de huurovereenkomst, het berekenen en vastleggen van inkomsten, het doen van betalingen, het innen van huren en andere vorderingen (inclusief het uit handen geven van achterstanden), onderhoud en reparatie, het behandelen van geschillen en de controle door de accountants.
- **Woonruimteverdeling**: hierbij kunt u denken aan het verwerken van persoonsgegevens om te komen tot een juiste toewijzing van woningen.
- **Sociaal beheer**: hierbij kunt u denken aan het opslaan en delen van de noodzakelijke persoonsgegevens om bijvoorbeeld woonfraude of hennepeteelt te bestrijden en om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren.
- De uitvoering of toepassing van **wet- en regelgeving**. In sommige gevallen zijn wij verplicht om informatie aan overheidsinstanties te verstrekken
- **Archiefbestemming**: persoonsgegevens voor het archiefbeheer, wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek.
- **Documentenbeheer**: verwerkingen van inkomende en uitgaande documenten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld postregistratie en e-mail archivering.
- **Videocameratoezicht**: in het kader van de beveiliging, met behulp van duidelijk zichtbare videocamera's, van personen, gebouwen, terreinen en zaken.
- **Overig intern beheer**: persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de woningcorporatie goed aan te sturen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij van u?

Woningzoekende

Bent u geïnteresseerd in een woning en schrijft u zich in als woningzoekende, dan hebben wij de volgende persoonsgegevens van u nodig:

- naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, e-mail adres en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens;
- een administratienummer, als dat geen andere informatie bevat dan de bij het eerste punt bedoelde gegevens;
- gegevens die noodzakelijk zijn om een (specifieke) huurwoning te kunnen toewijzen, zoals inkomensgegevens, omvang en samenstelling huishouden en woonvoorkeuren;
- andere dan de hierboven opgesomde gegevens als die verwerkt moeten worden op grond van een andere wet.

Indien u vanwege dringende omstandigheden in aanmerking wilt komen voor urgentie, zijn vaak meer gegevens nodig dan hierboven vermeld. Deze zijn afhankelijk van het soort urgentieaanvraag en zijn vastgesteld in het meest recente urgentiereglement.

Huurder

Wanneer u huurder van ons wordt, hebben wij van u de volgende persoonsgegevens nodig:

- naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, e-mail adres en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede een bankrekeningnummer waar de huur vanaf betaald wordt, veelal het bankrekeningnummer van de huurder;
- de bij het vorige punt genoemde gegevens van de medehuurder of medebewoners;
- gegevens over uw woon- en betalingsgedrag van uw voormalige verhuurder;
- gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de huurovereenkomst;
- gegevens voor het onderhoud en de reparatie van de gehuurde onroerende en roerende zaken;
- gegevens voor het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven, zoals de inkomensverklaring (IBRI);
- gegevens voor het doen van betalingen;
- gegevens voor het innen van vorderingen, zoals gegevens van de bewindvoerder, schuldenregelingen of incassotrajecten;
- andere dan de hierboven opgesomde gegevens als die verwerkt moeten worden op grond van een andere wet.

De website

Centrada verzamelt en gebruikt uw persoonlijke gegevens op de website in de eerste plaats om onze (web)diensten aan u te kunnen leveren en om met u te communiceren. Uw gegevens worden daarnaast gebruikt voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses, met als doel om onze diensten en onze websites te verbeteren. Meer informatie hierover is te vinden in de cookieverklaring op onze website.

Op de beveiligde omgeving van huurder.centrada.nl bestaat de mogelijkheid om gegevens na inloggen aan te passen. Dit gebeurt in een beschermde omgeving middels een veilige https verbinding.

Verbeteren dienstverlening en informatie

Centrada wil haar klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij stellen als doel om onze dienstverlening steeds te optimaliseren en te verbeteren. Dat ligt wat Centrada betreft in het verlengde van onze taken als verhuurder. Centrada voert hiervoor onder andere klanttevredenheidsonderzoeken uit en wij zetten enquêtes uit. Hiervoor maken wij gebruik van uw e-mail adres. Deelname is echter altijd op vrijwillige basis. Centrada treft bij deze activiteiten steeds voorzieningen om de veiligheid en het correcte gebruik van informatie te waarborgen. Ook zorgt Centrada ervoor dat de resultaten niet tot de individuele personen te herleiden zijn.

Verwerkers, derden en convenanten

Verwerkers

Een aantal verwerkingen van persoonsgegevens is door ons uitbesteed aan leveranciers. Deze leveranciers worden verwerkers genoemd, omdat de dienst hoofdzakelijk ziet op het verwerken van persoonsgegevens in opdracht van Centrada. Voorbeelden van verwerkers van Centrada zijn de ICT- en softwareleveranciers. Deze leveranciers hebben toegang nodig tot de (persoons-)gegevens in onze systemen, of maken voor ons de (tijdelijke) back-ups en slaan voor ons de gegevens op om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. In verwerkersovereenkomsten heeft Centrada met deze partijen strikte afspraken gemaakt over hoe zij om moeten gaan met de persoonsgegevens.

Daar waar het gaat om het delen van gegevens met als doel onderzoek of archief bestemming (denk bijvoorbeeld aan CBS-enquêtes), zal dit altijd in geanonimiseerde vorm zijn. De gedeelde gegevens kunnen niet herleid worden naar individuele personen.

In alle andere gevallen vragen we u om toestemming om uw gegevens te verstrekken aan derden. Die toestemming mag u altijd weigeren of intrekken.

Derden

Centrada verstrekt uw gegevens enkel aan externe partijen die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van de bovenstaande werkzaamheden of aan derde partijen die noodzakelijk betrokken zijn bij de bovenstaande werkzaamheden. Wij verstrekken alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor de derde om zijn of haar taak uit te voeren.

Voor het uitvoeren van onderhoud en reparatie, kan het voorkomen dat Centrada uw contactgegevens deelt met een leverancier. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het verstrekken van contactgegevens zodat een loodgieter, reparateur en/of aannemer contact met u kan leggen voor het maken van een afspraak.

In sommige gevallen worden meer persoonsgegevens verstrekt, bijvoorbeeld aan een deurwaarder. Of aan een ervaringsdeskundige wanneer we, ondanks herhaalde pogingen, geen contact met u kunnen krijgen. Dit om verder oplopen van de huurachterstand of uitzetting te voorkomen. Centrada heeft maatregelen getroffen om te verzekeren dat uw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden door de derde partij worden gebruikt.

Daarnaast is Centrada op grond van de wet verplicht om in sommige gevallen persoonsgegevens te verstrekken aan bevoegde autoriteiten zoals de politie (in het kader van strafrechtelijk onderzoek) of de Belastingdienst. Wij gaan uiterst zorgvuldig om met deze verzoeken.

Centrada heeft maatregelen getroffen om te verzekeren dat uw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden door de derde partij wordt gebruikt.

Convenanten

Centrada kan op grond van samenwerkingsconvenanten persoonsgegevens uitwisselen met bijvoorbeeld de gemeente, politie en zorginstellingen. De gegevensuitwisseling vindt binnen de wettelijke kaders plaats en zal niet meer persoonsgegevens omvatten dan strikt noodzakelijk is.

Hierbij kunt u denken aan de verwerkingen van de noodzakelijke persoonsgegevens ter bestrijding van bijvoorbeeld woonfraude of hennepsteelt en ter bevordering van de leefbaarheid in de buurt.

Gegevensbeveiliging

De veiligheid van uw persoonsgegevens heeft bij ons hoge prioriteit. Uw gegevens die bij ons zijn opgeslagen, worden daarom door ons met technische en organisatorische maatregelen beschermd. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van uw gegevens worden regelmatig gecontroleerd en indien nodig aangepast aan de nieuwste stand der techniek. Deze regels gelden ook voor bedrijven die in onze opdracht en volgens onze aanwijzingen gegevens verwerken en gebruiken.

Toegang tot gegevens is beperkt; alleen medewerkers die de toegang echt nodig hebben voor de werkzaamheden, krijgen die toegang ook. Daarnaast zijn onze medewerkers verplicht tot geheimhouding van uw gegevens.

Bewaartermijnen

Centrada bewaart uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de werkzaamheden. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de soort persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.

Wanneer de bewaartermijnen verstreken zijn, worden uw persoonsgegevens op een beveiligde manier verwijderd en vernietigd. Wij vinden het belangrijk dat ook het vernietigen van gegevens met zorg gebeurt.

Het is mogelijk dat er in het verleden gegevens in ons archief terecht gekomen zijn die daar niet (meer) horen. We doen ons best deze gegevens zoveel mogelijk te verwijderen, waar nodig door middel van natuurlijk verloop.

Uw rechten

U heeft het recht op inzage, correctie en verwijdering van de eigen persoonsgegevens. Ook heeft u het recht zich tegen een bepaalde verwerking te verzetten of de verwerking te beperken (uitzonderingen daargelaten). Daarnaast heeft u het recht zich te onttrekken aan profilering.

Recht op informatie

U heeft het recht om in heldere taal informatie te ontvangen over de wijze waarop en waarom de gegevensverwerking plaatsvindt. Dit geldt zowel voor het geval dat de persoonsgegevens bij u zelf worden verzameld, als wanneer dit via anderen gebeurt.

Recht op inzage en afschrift

U heeft het recht uw eigen persoonsgegevens die bij ons bekend zijn op te vragen, 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. Indien persoonsgegevens van een derde zijn opgenomen in het dossier waarin u inzage wenst, dan worden deze persoonsgegevens afgeschermd.

Recht op correctie en aanvulling

U heeft het recht gegevens te laten verbeteren of aanvullen, als de gegevens onjuist of onvolledig zijn.

Recht op verwijdering (vergetelheid)

U heeft het recht om Centrada te verzoeken gegevens van u te verwijderen. Dit verzoek moet worden ingewilligd in onder meer de volgende gevallen:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;
- de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- u trekt uw toestemming in (indien de verwerking hierop is gebaseerd).

Recht op beperking

U heeft het recht (tijdelijke) beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te vragen indien een van de volgende punten van toepassing is:

- u betwist de juistheid van de persoonsgegevens; de verwerking wordt beperkt gedurende de periode die wij nodig hebben om de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- de verwerking is onrechtmatig en u verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens en verzoekt in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan;
- wij hebben de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar u heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- u heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking en bent in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van Centrada zwaarder wegen dan die van u.

Recht op overdraagbaarheid gegevens

U heeft het recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit). Dat wil zeggen dat u het recht heeft uw persoonsgegevens, die u aan Centrada verstrekt heeft, in een gestructureerd en gangbaar digitaal bestand te verkrijgen. Tevens heeft u het recht die persoonsgegevens aan een andere organisatie over te dragen, zonder daarbij gehinderd te worden door ons.

Dit recht is alleen van toepassing op gegevens die digitaal verwerkt worden en die in het kader van de huurovereenkomst of op basis van toestemming worden verwerkt.

Recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering

Soms worden besluiten genomen op basis van automatisch verwerkte gegevens. In dat geval heeft u het recht op een menselijke blik bij besluiten die over u gaan.

Recht op bezwaar

Het recht op bezwaar staat ook bekend als het recht op verzet. Als de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt op basis van de rechtsgrond 'gerechtvaardigd belang van de organisatie', dan heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kunt uw verzoek ten aanzien van de bovenstaande rechten schriftelijk indienen bij de privacy officer via privacy@centrada.nl. Wij behandelen uw aanvraag binnen één maand.

Indien 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.

Wijzigingen van het privacy statement

Wij behouden ons het recht voor dit privacy statement te wijzigen. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, raden wij u aan zo nu en dan het privacy statement door te nemen.

Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit privacy statement, dan kunt u contact opnemen met de privacy officer van Centrada via privacy@centrada.nl.