



Privacyverklaring

Versie 4.0

Datum: 5 augustus 2026

Inhoudsopgave

Algemeen	3
Waarom verwerken wij persoonsgegevens?	3
Welke persoonsgegevens gebruiken wij van u?	4
Delen van persoonsgegevens met derden	5
Website, klantportaal en cookies	6
Bewaartermijnen	6
Gegevensbeveiliging	7
Uw rechten	7
Wijzigingen van de privacyverklaring	8
Contact	8

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
4.0	05-08-2026	Privacy officer	Actualisatie privacyverklaring (eerder: privacy statement)

Algemeen

In deze privacyverklaring leest u hoe Centrada omgaat met persoonsgegevens, wat wij van u vastleggen en hoe wij uw gegevens beschermen. Heeft u (hierna) nog vragen, dan helpen wij u graag verder.

Zorgvuldige omgang met persoonsgegevens

Centrada is een woningcorporatie. Wij verwerken persoonsgegevens om onze taken met betrekking tot het (passend) aanbieden, toewijzen en verhuren van onze woningen, inclusief het beheer hiervan, goed uit te kunnen voeren. Ook in het kader van leefbaarheid, ten behoeve van een veilige en schone leefomgeving, verwerkt Centrada persoonsgegevens.

Wij gaan uiterst zorgvuldig om met persoonsgegevens en doen er alles aan om persoonlijke informatie van u te beschermen. De basis hiervan staat beschreven in ons privacy-beleid, gebaseerd op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze privacyverklaring is daarop gebaseerd.

Uitgangspunten

De privacy van (potentiële, huidige en oud) huurders wordt bij Centrada beschermd door vertrouwelijk en zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Hiervoor hanteren wij de volgende uitgangspunten:

1. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor het doel waarvoor deze (o.a. van u) verkregen zijn. Er wordt niet meer verwerkt dan noodzakelijk is om dat doel te bereiken. Hiermee bieden we dienstverlening aan en voeren wij een gedegen administratie.
2. Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens (uw persoonlijke informatie). Om daarin te kunnen voorzien worden er maatregelen getroffen om de persoonsgegevens te beschermen.
3. Alle persoonsgegevens zijn altijd vertrouwelijk. Iedereen die bij of voor ons werkt is gehouden tot een geheimhoudingsplicht. Intern wordt gewerkt op basis van het 'noodzakelijk voor het werk – principe'. Dat houdt in dat medewerkers en partners/leveranciers alleen toegang krijgen tot gegevens als deze gegevens noodzakelijk zijn voor het doen van hun werk, taken of opdracht.

Verwerkingsverantwoordelijke

De bestuurder van Centrada is op basis van de AVG de verwerkingsverantwoordelijke.

Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk in het kader van de volgende doeleinden:

- **Huur en verhuur:** verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor (en/of voorafgaand aan/de totstandkoming er van) het opmaken en uitvoeren van de huurovereenkomst. U kunt hierbij denken aan het berekenen en vastleggen van inkomsten, het doen van betalingen, het innen van huren en andere vorderingen (inclusief het in handen van derden geven van deze vorderingen), onderhoud en reparatie, het behandelen van geschillen en de controle door de accountants.
- **Woonruimteverdeling (passende toewijzing):** Centrada biedt haar woningen aan via een woonruimteverdeelsysteem. Via een website kunnen woningzoekenden zich inschrijven om op woningen te kunnen reageren. Hierbij worden (ook enkele gevoelige) persoonsgegevens verwerkt om tot een passende (en/of urgente) toewijzing te komen en een huurovereenkomst aan te (kunnen) gaan.
- **Sociaal beheer:** het behartigen van gerechtvaardigde belangen van Centrada, haar huurders en derden in het kader van haar maatschappelijke taakstelling en het beschermen van haar roerende en onroerende zaken en eigendommen. Hierbij kunt u denken aan het verwerken van de noodzakelijke persoonsgegevens ter bestrijding van bijvoorbeeld woonoverlast, woonfraude of hennepcultuur en ter bevordering van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt.
- De uitvoering of toepassing van **wet- en regelgeving**. In sommige gevallen zijn wij verplicht om informatie aan overheidsinstanties te verstrekken
- **Debiteuren en crediteuren:** verwerkingen van persoonsgegevens van debiteuren en crediteuren van Centrada. Het gaat hierbij om financiële administraties als boekhoudingen en soortgelijke administraties, waaronder ook het proces rondom de koop en verkoop van woningen

- **Verbetering kwaliteit en dienstverlening:** hierbij kunt u denken aan het uitvoeren van (klanttevredenheids-)onderzoeken en -enquêtes en het (zeer beperkt) testen van IT systemen/applicaties.
- **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.

Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen als daar één of meer (AVG-) grondslagen voor 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 wordt 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.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij van u?

Centrada verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Woningzoekende

Bent u geïnteresseerd in een woning en schrijft u zich in als woningzoekende op <https://woningzoeken.centrada.nl>, dan worden de volgende gegevens van u gevraagd:

- Naam, adres- en woonplaatsgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geslacht
- Geboortedatum
- Informatie over meeverhuizende personen/de gezinssamenstelling en woonvoorkeuren
- Indicatie van het verzamelinkomen

Als 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.

Voordat u op een woning kunt reageren moet u een inkomensverklaring, loon- of uitkeringsspecificatie indienen.

Voor u een woning krijgt aangeboden moet u de volgende stukken aanleveren:

- Verhuurdersverklaring
- Uittreksel BRP
- Inkomensverklaring van de Belastingdienst
- Loonstroken of uitkeringsspecificaties

Huurder

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

- Bankrekeningnummer
- Urgentieverklaring (indien van toepassing)
- Scheidingsconvenant (indien van toepassing)

- Informatie over openstaande (huur)schulden (indien van toepassing)
- WMO-verklaring (indien van toepassing)
- Wij vragen u zich te legitimeren, maar maken geen kopie van uw identiteitsbewijs
- Documenten die noodzakelijk zijn voor de toewijzing van specifieke doelgroep woningen (bijvoorbeeld zorgwoningen)

Als u bij ons huurder bent leggen wij de volgende gegevens van u vast (voor zover van toepassing):

- (Huur)betalingen
- Achterstanden in (huur)betalingen
- Klachten met betrekking tot overlast
- Gegevens met betrekking tot verdeningen van hennepsteelt, woonfraude of overige strafrechtelijke gegevens met betrekking tot (het gebruik van) de woning.
- Cameratoezicht, voor zover die nodig is voor de veiligheid van personen en de bescherming van eigendommen in onze complexen. Voor meer informatie: zie de cameraverklaring [Veiligheid en cameratoezicht - Centrada](#) op onze website.

Verbeteren dienstverlening en informatie

Centrada wil haar klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij stellen als doel 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-mailadres. 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.

Delen van persoonsgegevens met derden

Verwerkers

Een aantal verwerkingen van persoonsgegevens is door ons uitbesteed aan leveranciers. Deze leveranciers worden verwerkers genoemd. 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. Met al onze verwerkers sluiten wij verwerkersovereenkomsten af om de privacybescherming te waarborgen.

Daar waar het gaat om het delen van gegevens met als doel onderzoek of archief bestemming (denk bijvoorbeeld aan KWH-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.

Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB)

De HVOB komt op voor de belangen van alle huurders van Centrada. Dat doet zij onder andere door het organiseren van conferenties met relevante thema's, een klachtensprekruur waar huurders terecht kunnen en het geven van advies over voor huurders relevante zaken.

De HVOB vindt het belangrijk alle huurders van Centrada te informeren over relevante onderwerpen. Daarom stuurt zij enkele keren per jaar een mailing uit naar alle huurders. De context voor deze mailing levert de HVOB aan bij Centrada. Centrada verzorgt de mailing. De HVOB is echter altijd herkenbaar als afzender. Als u deze mailing niet wilt ontvangen, kunt u zich hier altijd voor afmelden.

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. In convenanten maken we afspraken over welke gegevens er worden uitgewisseld, met welk doel, op basis van welke verwerkingsgrondslag, welke beveiligingsmaatregelen er worden toegepast, hoe de aansprakelijkheid is geregeld en op welke manier de rechten van betrokkenen kunnen worden uitgeoefend. Ook dient in het convenant aan bod te komen of er sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid of van eigen verwerkingsverantwoordelijkheid. Dit zijn de benodigde kaders om persoonsgegevens met onze samenwerkingspartners te kunnen uitwisselen.

Heeft u vragen over verwerkers, derden of convenanten, dan kunt u contact opnemen met onze privacy officer via privacy@centrada.nl.

Website, klantportaal en cookies

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 om onze diensten en onze websites te verbeteren. Meer informatie hierover is te vinden in de cookieverklaring op onze website.

Centrada verwerkt op/via haar websites (en klantportaal) de volgende gegevens van u:

- Gegevens die u invult op de contactformulieren op onze website en aan ons verstuurt.
- Uw e-mailadres voor het toesturen van digitale nieuwsbrieven, uitnodigingen om deel te nemen aan enquêtes en ons huurderspanel.
- Gegevens die u invult op enquêtes via onze website.
- Inloggegevens voor ons klantportaal.

Cookies: Het gebruik van cookies staat beschreven in een aparte cookieverklaring (gepubliceerd op www.centrada.nl).

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 het soort persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doeleinde verschillen. De richtlijn die hiervoor binnen de sector beschikbaar is wordt als leidraad gehanteerd.

Persoonsgegevens van huurders worden normaal gesproken uiterlijk 5 jaar na het einde van de huurovereenkomst verwijderd of geanonimiseerd. Ze worden wel langer bewaard als dat moet vanuit relevante wetgeving of nodig is vanwege een openstaande schuld, rechtszaak of andere bijzondere omstandigheden.

Wanneer de bewaartermijnen zijn verstreken zorgt Centrada ervoor dat vernietiging, verwijdering of anonimisering van die persoonsgegevens op een veilige en zorgvuldige manier plaatsvindt. 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.

Gegevensbeveiliging

De beveiliging van persoonsgegevens is ontzettend belangrijk om misbruik te voorkomen. Hoe gevoeliger de gegevens zijn hoe hoger de beveiliging dient te zijn. Hiervoor hanteert Centrada het informatiebeveiligingsbeleid. De gegevens die binnen Centrada worden verwerkt, worden met technische en organisatorische maatregelen beschermd, om verlies of misbruik door derden effectief te voorkomen. Dit wordt ook van onze partners en leveranciers (verwerkers) vereist, en wordt onder andere vastgelegd in zogenaamde verwerkersovereenkomsten.

Medewerkers, inclusief medewerkers van verwerkers en andere leveranciers, die persoonsgegevens verwerken, zijn tot geheimhouding verplicht en krijgen alleen toegang tot gegevens die noodzakelijk zijn voor de werkzaamheden. Dit borgt de vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens.

Een (mogelijk) beveiligingsincident kunt u melden bij de privacy officer via privacy@centrada.nl of neem contact op met ons kantoor.

Uw rechten

Uw verzoeken, vragen of klachten kunt u mailen naar de privacy officer: privacy@centrada.nl. Wij behandelen uw (persoonlijke) verzoek/aanvraag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen een (1) maand. Hiervoor kan het nodig zijn dat we u verzoeken zich eerst te legitimeren, bijvoorbeeld op kantoor, om zeker te zijn dat we uw persoonlijke informatie ook daadwerkelijk aan u verstrekken.

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 uzelf 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 (rectificatie)

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.

Indien u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u contact opnemen met onze privacy officer via privacy@centrada.nl.

Wijzigingen van de privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor deze privacyverklaring 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 de privacyverklaring door te nemen.

Contact

Contactgegevens:

Centrada

Postbus 120, 8200 AC Lelystad

Bezoekadres: Wigstraat 18 Lelystad.

Mail: privacy@centrada.nl

Telefoon: 0320 239 600

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