



# PRIVACYSTATEMENT

## Volkshuisvesting Arnhem

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens

Mensen  
maken  
de stad

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens

Versie 2023  
Vastgesteld door Liesbeth van Asten  
maart 2023

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	3
<b>1. Algemeen</b>	4
1.1. Onze plicht om te vertellen over het privacybeleid	4
1.2. Doelen en basisregels	4
1.3. Gegevens uitwisselen met andere personen of organisaties	5
1.4. Gegevens melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)	6
1.5. Hoe lang we gegevens mogen bewaren	6
1.6. Het bereik van dit privacyreglement	6
1.7. Geheimhouden en beveiligen van persoonsgegevens	6
1.8. Regeling voor klachten	6
1.9. Vanaf wanneer dit privacyreglement geldt	7
<b>2. Soorten gegevens</b>	8
2.1. Algemene persoonsgegevens	8
2.2. Het identiteitsbewijs	8
2.3. Het burgerservicenummer (BSN)	8
2.4. Gegevens over inkomen	8
2.5. Informatie voor inkomensafhankelijke huurverhoging	9
2.6. Beelden van camera's	9
2.7. Andere gegevens	9
2.8. Privacyrisico's onderzoeken met een DPIA	9
<b>3. Delen van (persoons)gegevens met andere organisaties</b>	10
3.1. Persoonsgegevens	10
3.2. Verklaring van verhuurder	10
<b>4. Rechten van betrokken personen</b>	11
4.1. Aanvragen om gegevens te bekijken	11
4.2. Aanvragen voor verbetering en verwijdering	11
4.3. Recht van verzet	11
<b>5. Persoonsgegevens en digitale media</b>	12
<b>Bijlage 1: Termen en definities<sup>1</sup></b>	13
<b>Bijlage 2. Minimale wettelijke bewaartermijn<sup>2</sup></b>	15

## Voorwoord

Volkshuisvesting Arnhem is een woningcorporatie met duidelijke sociale doelen. We zorgen namelijk voor betaalbare woningen van goede kwaliteit in Arnhem voor mensen die anders moeilijk aan een woning kunnen komen. Daarnaast werken wij aan gezonde, veilige wijken en proberen samen met anderen om Arnhem mooier te maken. Ons belangrijkste doel is dan ook: 'Samen werk maken van goed en betaalbaar wonen in vitale wijken in Arnhem.'

Om ons werk te kunnen doen en met andere partijen te kunnen samenwerken, bewaart Volkshuisvesting privacygevoelige gegevens. In de wet worden dit 'persoonsgegevens' genoemd. Dat doen wij heel open en precies. Wij vertellen onze klanten hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Bijvoorbeeld met deze tekst.

Met de persoonsgegevens van onze klanten gaan wij met alle zorg en voorzichtigheid om. Net als met de persoonsgegevens van onze medewerkers en andere partijen. Er zijn veel technische ontwikkelingen, nieuwe diensten en steeds meer dingen die we digitaal regelen. Daarom moeten we persoonlijke gegevens goed beschermen.

*Ons privacy beleid klopt met de nationale en Europese wet- en regelgeving. Wij voldoen aan de wet door de manier waarop Volkshuisvesting is georganiseerd. Al onze medewerkers moeten zorgen dat zij hun taken goed uitvoeren. Wij vertellen onze medewerkers over belangrijke wetten waar we ons allemaal aan moeten houden. En we leggen ons eigen privacybeleid uit dat hierbij hoort. In deze tekst vertellen we meer over hoe wij werken.*

Wij weten hoe belangrijk het is om privacy te verzekeren, bijvoorbeeld door maatregelen te nemen waarmee we gegevens beveiligen. Ook vragen wij alleen om gegevens die we echt nodig hebben. Die gegevens bewaren wij en die gebruiken we alleen voor het doel waarvoor wij ze verzameld hebben.

Via deze tekst willen we iedereen van wie Volkshuisvesting persoonsgegevens bewaart, laten weten hoe we met die gegevens omgaan. We vertellen waar we persoonsgegevens voor gebruiken, hoe wij ze beschermen en welke rechten onze klanten hebben. Met deze aanpak laten we duidelijk zien wat 'privacy' voor ons betekent. En hoe wij privacy verzekeren, beschermen en controleren. Ons privacybeleid geldt voor ons hele bedrijf, voor alle teams, processen en verzamelde gegevens.

Heeft u vragen over hoe wij omgaan met de privacywet AVG (voluit: de Algemene Verordening Gegevensbescherming)? Dan kunt u een e-mail sturen naar de Privacy Officer of de Regisseur ICT beheer en Informatiebeveiliging via [topdesk@volkshuisvesting.nl](mailto:topdesk@volkshuisvesting.nl).



## 1. Algemeen

### 1.1. Onze plicht om te vertellen over het privacybeleid

Om ons werk voor 'wonen in Arnhem' te kunnen doen, moet Volkshuisvesting Arnhem persoonsgegevens bewaren en gebruiken. Wij vinden het belangrijk om hier open over te zijn. Daarom vertellen wij onze klanten, relaties en medewerkers hoe wij deze persoonsgegevens beschermen met ons privacybeleid. Dit doen we bijvoorbeeld via onze website. En onze medewerkers kunnen erover lezen op ons intranet.

Om te zorgen dat wij ons houden aan de geldende wetten en regels, moeten al onze medewerkers het privacybeleid kennen. Het privacybeleid helpt ons veilig met persoonsgegevens om te gaan. Want hierin staat duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden onze medewerkers hebben, en wat ze mogen doen. Elke medewerker heeft de taak om op de juiste manier om te gaan met persoonsgegevens.

### 1.2. Doelen en basisregels

Volkshuisvesting houdt zich bij het gebruik van alle persoonsgegevens aan de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG). In bijlage 1 leggen we een paar van de belangrijkste woorden uit die hiermee te maken hebben.

Om ons werk te kunnen doen, bewaart Volkshuisvesting persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens alleen om ons werk uit te voeren en om informatie te geven aan onze relaties als dit nodig is.

Volkshuisvesting gebruikt de persoonsgegevens onder andere voor:

- verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare ruimtes, zoals woon- en bedrijfsruimten, wooncomplexen, kamers, garages;
- het zorgen voor een leefbare woonomgeving van goede kwaliteit;
- het aanbieden van woningen;
- uitvoeren van inkomenstoets bij nieuwe verhuur;
- afsluiten van huur- en koopcontracten;
- het krijgen van de huur en andere betalingen. En als het nodig is, om andere partijen in te schakelen zodat huurders hun schulden betalen en wij geen

- mensen uit huis moeten zetten;
- het herkennen van woningzoekenden;
- aanpak van fraude en overlast rondom wonen;
- verkoop van woningen;
- het uitvoeren van contracten rondom het beheer en de verhuur van woningen en andere ruimtes;
- regelen van bezwaren en klachten;
- communicatie met onze klanten over al deze onderwerpen;
- wettelijke plichten die wij hebben (bijvoorbeeld controle van inkomens);
- het maken van verslagen voor het management en voor het uitvoeren van ons beleid.

Als het nodig en passend is, werken we bij al die activiteiten samen met andere organisaties.

Sommige gegevens zijn nodig om contracten, zoals een huurcontract, goed uit te voeren. Als we een woning verhuren, mogen wij de volgende persoonsgegevens vragen aan de huurder:

- volledige naam (voorletters en achternaam)
- geslacht
- adres
- telefoonnummer(s)
- e-mailadres(sen)
- geboortedatum
- gegevens voor betaling en bankrekeningnummer
- jaar- of huishoudinkomen
- wie er tot het gezin behoren
- registratienummer Enserve (het regionale systeem voor woonruimteverdeling).

Deze gegevens zijn nodig voor het huurcontract (bijvoorbeeld voor het betalen en ontvangen van de huur). We mogen deze gegevens alleen hiervoor gebruiken.

We beloven dat we persoonsgegevens alleen gebruiken voor het doel waarvoor we ze verzameld hebben. Alleen in bijzondere gevallen kunnen we de gegevens op een andere manier gebruiken. Bijvoorbeeld in situaties waarbij sprake is van strafbare feiten of om het verleden of cijfers in beeld te brengen. Er zijn ook nog andere gevallen waarin het nodig kan zijn dat we persoonsgegevens gebruiken. Soms is een situatie voor de organisatie van Volkshuisvesting belangrijker dan de privacy van de betrokken persoon. Bijvoorbeeld als wij persoonsgegevens aan een

andere organisatie moeten geven door woonfraude, hennepsteelt of overlast. Geen slachtoffer te worden van misbruik en fraude, weegt dan zwaarder voor Volkshuisvesting dan het beschermen van iemands privacy. Misbruik en woonfraude hebben bovendien een slechte invloed op onze hele samenleving. Er is dan dus ook een sociaal voordeel om deze persoonsgegevens te gebruiken, al is het om andere redenen dan waarvoor we ze hebben gekregen.

### 1.3. Gegevens uitwisselen met andere personen of organisaties

Volkshuisvesting gebruikt de verzamelde persoonsgegevens om ons werk uit te voeren. Hiervoor kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen. Zoals met organisaties die voor ons werken of waarmee wij samenwerken.

Als een andere partij voor ons werkt en Volkshuisvesting deelt persoonsgegevens van huurders om het werk te laten uitvoeren, dan maken we goede afspraken met die partij.

- We sluiten een contract (Verwerkersovereenkomst) waarin staat waarvoor die partij deze gegevens krijgt, waar ze die voor mogen gebruiken en hoe ze ermee om moeten gaan. Zo'n Verwerkersovereenkomst hebben we bijvoorbeeld met onze boodschappendienst en onze klantenservice van de ontstoppingsdienst RRS.
- Of we maken afspraken in een contract waarin we een opdracht geven aan bijvoorbeeld deurwaarders, aannemers of notarissen. Hierin staat dat die partij ook verantwoordelijk is voor de privacy, hoe ze de persoonsgegevens mogen gebruiken en hoe ze die moeten beveiligen.

We wisselen gegevens uit met de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), stichting BKR, gemeenten, wijkteams, politie en andere partners. Dit is onder meer nodig voor ons Tweede Kansbeleid, om woonfraude en overlast te voorkomen en voor Vroegsignalering Risicovolle Schulden. We doen dit omdat het wettelijk verplicht is, of omdat er bijzondere overeenkomsten over zijn gesloten.

### 1.4. Gegevens melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Nadat in 2018 de AVG werd ingevoerd, was het niet meer verplicht om het gebruik van gegevens te melden aan de AP. De Europese wetgevers vonden dat die plicht te veel last gaf en niet altijd hielp om persoonsgegevens beter te beschermen.

Bepaald gebruik van persoonsgegevens is zo privacygevoelig dat de AP dit eerst moet onderzoeken. De AP controleert dan of het gebruik volgens de wet is. Bijvoorbeeld bij het delen van informatie over gedrag dat niet volgens de wet is, of waar de rechtbank aan te pas is gekomen, zoals een veroordeling voor hennepsteelt.

### 1.5. Hoe lang we gegevens mogen bewaren

In de AVG staat niet hoe lang persoonsgegevens bewaard mogen worden. Er staat alleen dat dit niet langer mag dan nodig is. In andere wetten worden wel duidelijke periodes genoemd. In bijlage 2 staat een overzicht van de bewaartijden die in andere wetten worden genoemd. Wij gebruiken de langst toegestane bewaartijd voor verzamelingen met gemengde gegevens, zoals over huur.

### 1.6. Het bereik van dit privacyreglement

Dit reglement geldt voor alle situaties waarin persoonsgegevens (gedeeltelijk) geautomatiseerd worden gebruikt. Ook geldt het reglement voor het gebruik van de (papier) documenten waar de persoonsgegevens vanaf zijn gehaald om ze digitaal op te slaan.

### 1.7. Geheimhouden en beveiligen van persoonsgegevens

Alle personen die bij of namens Volkshuisvesting werken en daarbij persoonsgegevens te weten komen, moeten die gegevens geheimhouden. Alleen als het voor hun werk echt nodig is, of als het volgens de wet moet, is hierop een uitzondering mogelijk.

*Medewerkers kunnen persoonsgegevens zien. Die hebben ze nodig om hun werk te kunnen doen. Volkshuisvesting vindt het belangrijk dat iedere medewerker vlot en goed kan werken. De medewerkers weten dat ze verantwoordelijk zijn voor de privacy van personen. Ze gaan daarom heel precies om met de beschikbare persoonsgegevens. Ze bekijken alleen gegevens die ze echt nodig hebben voor hun werk. Al onze medewerkers hebben een Geheimhoudingsverklaring ondertekent.*



Volkshuisvesting beveiligt alle persoonsgegevens goed om te zorgen dat ze niet kwijt raken, verkeerd worden gebruikt, onnodig worden verzameld of bewaard, of door anderen worden gebruikt. Dit doen wij onder meer door een goede organisatie en technische maatregelen.

### 1.8. Regeling voor klachten

Betrokken personen kunnen een klacht indienen als Volkshuisvesting zich niet houdt aan dit privacyreglement of de AVG. Zij kunnen de klacht schriftelijk aan ons doorgeven. Volkshuisvesting zal binnen 7 dagen reageren op deze klacht.

Als het over privacy gaat, kan een betrokken persoon ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Informatie over Autoriteit Persoonsgegevens en hun werkzaamheden is te vinden op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### 1.9. Vanaf wanneer dit privacyreglement geldt

Deze versie van dit reglement geldt vanaf de datum waarop de directeur-bestuurder van Volkshuisvesting Arnhem het heeft vastgesteld. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd, maar Volkshuisvesting Arnhem kan het altijd aanpassen, aanvullen of intrekken. Veranderingen of aanvullingen moeten voldoen aan de wettelijke regels. Misschien zijn er onderwerpen over het gebruik van persoonsgegevens die niet in dit reglement staan. In zo'n geval beoordeelt de directie van Volkshuisvesting Arnhem de situatie.

## 2. Soorten gegevens

De wet maakt onderscheid tussen algemene en bijzondere persoonsgegevens. Organisaties mogen bijzondere persoonsgegevens alleen gebruiken als de wet daarvoor een uitzondering maakt.

### 2.1. Algemene persoonsgegevens

Algemene persoonsgegevens zijn onder andere voornamen, naam, adres, woonplaats, geboortedatum, (correspondentie)adres, telefoonnummer, e-mailadres, jaarinkomen (actuele loonstrook), samenstelling van het huishouden, bankrekeningnummer en overige gegevens die nodig zijn om betalingen te doen.

In paragraaf 1.2 staan de algemene gegevens die wij gebruiken om ons werk rondom wonen te doen.

### 2.2. Het identiteitsbewijs

Volgens de wet mogen we geen kopieën van identiteitsbewijzen maken en bewaren. Volkshuisvesting vraagt, om te controleren wie iemand is, een origineel identiteitsbewijs te laten zien. Volkshuisvesting maakt geen kopieën van identiteitsbewijzen.

*Er is een uitzondering: bij een nieuwe verhuur mogen we een origineel identiteitsbewijs kopiëren voor het aanvragen van een woonvergunning. Volkshuisvesting regelt die aanvraag namens de huurder met de gemeente Arnhem. Nadat de woonvergunning is aangevraagd, wordt de kopie van het legitimatiebewijs vernietigd.*

*Volkshuisvesting is als werkgever verplicht om te controleren wie nieuwe werknemers zijn. Dit doen we aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. Een kopie van dit identiteitsbewijs bewaren we in de personeels- en salarisadministratie.*

### 2.3. Het burgerservicenummer (BSN)

Volkshuisvesting bewaart geen burgerservicenummers van huurders. Dit mogen we niet van de wet. Burgerservicenummers die we vroeger hadden opgeslagen, hebben we vernietigd.

*Zoals in paragraaf 2.2. staat, bewaart Volkshuisvesting kopieën van identiteitsbewijzen van werknemers in de personeels- en salarisadministratie. Hierop staat het BSN-nummer. Voor de personeels- en salarisadministratie zijn deze BSN-nummers nodig. Daarom is dit dus toegestaan.*

### 2.4. Gegevens over inkomen

Volkshuisvesting moet volgens de wet iemands inkomen controleren op het moment dat die persoon een woning aanneemt. Die persoon moet daarom een nieuwe inkomensverklaring hebben (eerst heette dit de IB60-verklaring). Dit is een officiële verklaring van de Belastingdienst waarin de inkomensgegevens van een bepaald jaar staan. Een BSN-nummer wordt hiervoor niet gevraagd of bewaard.

Volkshuisvesting moet volgens de wet controleren of iemand recht heeft op een woning met een bepaalde huurprijs. Dit heet 'passend toewijzen'. Met de inkomensverklaring controleert Volkshuisvesting dit.

### 2.5. Informatie voor inkomensafhankelijke huurverhoging

Dit gaat om huurverhoging die afhangt van het inkomen van de huurder.

Volkshuisvesting kan huishoudens met een midden- of hoger inkomen door een hogere huurverhoging aanmoedigen door te stromen. Bijvoorbeeld in de vrije huursector, of naar een koopwoning. Als wij deze mogelijkheid willen gebruiken, kunnen we informatie over het inkomen van de huurder opvragen bij de Belastingdienst. Hiermee bepalen we hoe hoog de huurverhoging wordt.

### 2.6. Beelden van camera's

In en om het kantoorpand heeft Volkshuisvesting een aantal bewakingscamera's opgehangen. Dit hebben we gedaan voor de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers, en om ons bezit te beschermen. Ook bij een aantal andere panden van Volkshuisvesting hangen camera's. Hiermee willen we overlast, misdrijven en vandalisme voorkomen en de bewoners en hun bezit beschermen. Overal waar camera's hangen, laten we dit duidelijk weten via stickers op ramen en bordjes. De camera's kunnen niet filmen in woningen. Ook filmen ze zo weinig mogelijk stukken van de openbare weg of spullen van anderen.

De beelden van de camera's gebruiken we alleen als er iets vervelends is gebeurd. We kijken dan of we kunnen bepalen wat er precies gebeurde, en of we daders, betrokken personen of getuigen kunnen herkennen. De beelden worden alleen bekeken door de beheerder van het camerasysteem of een officiële ambtenaar van de politie. We bewaren de beelden maximaal vier weken, of tot het moment dat het onderzoek van een gefilmde gebeurtenis helemaal klaar is.

Er gelden speciale regels voor de manier waarop we met de camera's omgaan. Voor het gebruik van cameratoezicht hebben we een protocol opgesteld.

### 2.7. Andere gegevens

Op het formulier met gegevens over inkomen staan zo weinig mogelijk gegevens over medebewoners, zoals kinderen.

Gegevens over geldzaken bewaren we alleen als dit nodig is, en alleen voor de tijd dat we die volgens de wet moeten bewaren.

*Sommige algemene gegevens over gezondheid mogen we bewaren, als het gaat om woningen voor bepaalde groepen mensen. Bijvoorbeeld bij aanpassingen in de woning vanuit een wet zoals de Wmo. Of als er een risico bestaat voor onze medewerkers. We moeten ons dan wel aan alle regels houden. En de gegevens heel algemeen beschrijven.*

Aan nieuwe huurders vragen wij een verklaring van de vorige verhuurder. En aan huurders die bij ons weggaan geven wij zelf een verhuurdersverklaring, als ze hierom vragen.

### 2.8. Privacyrisico's onderzoeken met een DPIA

Voordat Volkshuisvesting persoonsgegevens gebruikt in een nieuw proces of programma, kijken we er een extra privacyrisico aan zit. Dit doen we ook als we een proces of programma aanpassen. Als blijkt dat er extra privacyrisico is voor de mensen van wie de persoonsgegevens zijn, dan laat Volkshuisvesting een GEB (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) uitvoeren. We zijn volgens de wet verplicht om dit te doen, om risico's te verminderen of te voorkomen. Soms moeten we contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. We overleggen dan of we de persoonsgegevens mogen gebruiken, en hoe.

## 3. Delen van (persoons)gegevens met andere organisaties

Volkshuisvesting gebruikt de verzamelde gegevens om de taken van ons bedrijf uit te voeren. Het kan hierbij nodig zijn dat we persoonsgegevens delen. Zoals met organisaties die voor ons werken of waarmee wij samenwerken.

### 3.1. Persoonsgegevens

In paragraaf 1.3 vertelden we over het delen van persoonsgegevens met andere partijen. Daarnaast wisselen we ook persoonsgegevens van huurders uit met andere organisaties in de samenleving. Dit doen we dan om kwetsbare huurders te ondersteunen, zodat ze zich beter kunnen redden en kunnen meedoen. Het gaat om een speciale maatregel voor huurders, waarvoor we de persoonsgegevens mogen delen.



Het doel is te zorgen dat de huurder en mensen in de buurt zo prettig mogelijk wonen. En te zorgen dat er hulp komt als dit nodig is. Door op tijd hulp of zorg te geven, kan overlast worden voorkomen. Het delen van persoonsgegevens is dan belangrijk voor een algemeen doel. Als het nodig is, worden er over deze samenwerkingen officiële afspraken gemaakt. Verder kunnen de overheid of organisaties met een wettelijke taak gegevens vragen aan Volkshuisvesting. Wij zijn dan verplicht om die te geven.

### 3.2. Verklaring van verhuurder

Als een vertrekkende huurder dit vraagt, geeft Volkshuisvesting een 'verhuurdersverklaring'. Aan nieuwe huurders vragen wij ook zo'n verklaring van de vorige verhuurder. Zo controleren we of de huurder zich aan de regels van de verhuurder heeft gehouden. Wij bewaren deze verklaringen in ons informatiesysteem.

Woningcorporaties gebruiken soms lijsten van 'probleem'-huurders. Volkshuisvesting houdt een lijst bij met huurders die weggaan zonder dat ze alle huur hebben betaald. Omdat dit privacygevoelig is, mag niet iedereen deze lijst bekijken. Huurders die zijn weggegaan met zo'n schuld, kunnen pas weer een huurwoning bij Volkshuisvesting krijgen als ze alles hebben betaald.

## 4. Rechten van betrokken personen

Iedere betrokken persoon mag kijken welke persoonsgegevens Volkshuisvesting van de persoon heeft vastgelegd. De betrokken persoon mag deze gegevens verbeteren, aanvullen, verwijderen en beschermen. Ook mag ieder zich verzetten tegen het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens. Iemand die toestemming heeft gegeven om persoonsgegevens te gebruiken, kan die toestemming ook weer terugnemen. Volkshuisvesting mag die gegevens dan niet meer gebruiken en moet ze verwijderen. Maar dit geldt alleen als die persoonsgegevens niet om een andere reden nodig zijn. Want dan hoeft Volkshuisvesting ze niet te verwijderen. Wie zijn of haar persoonsgegevens bij Volkshuisvesting wil zien, kan dit schriftelijk aanvragen. Wie zo'n vraag indient, moet ook nog persoonlijk langskomen en zijn of haar originele identiteitskaart of paspoort laten zien. Huurders die jonger zijn dan 16 jaar, of die volgens de wet bepaalde acties niet zelf mogen uitvoeren, kunnen de aanvraag niet zelf doen. Dit moet dan iemand doen die daar volgens de wet voor is aangewezen.

### 4.1. Aanvragen om gegevens te bekijken

Wie heeft gevraagd om zijn of haar persoonsgegevens te zien, krijgt een compleet overzicht. Hierin staan alle gegevens, waar die vandaan komen, wie ze hebben gekregen en waarvoor ze zijn gebruikt. Volkshuisvesting geeft deze informatie in begrijpelijke vorm, en zoveel mogelijk digitaal.

De volgende gegevens geeft Volkshuisvesting niet:

- aantekeningen die met het werk te maken hebben, of met gebruik binnen de organisatie;
- persoonsgegevens van anderen, bijvoorbeeld als een buurman heeft geklaagd over de betrokken persoon, worden de gegevens van de buurman niet gegeven;
- persoonsgegevens die worden gebruikt om strafbare situaties te voorkomen en op te sporen, of voor een rechtszaak. En andere genoemde uitzonderingen.

Wij geven binnen 4 weken antwoord op een aanvraag om persoonsgegevens te zien.

### 4.2. Aanvragen voor verbetering en verwijdering

Volkshuisvesting verandert persoonsgegevens alleen als die gegevens niet kloppen, niet compleet zijn voor het doel waarvoor we ze hebben verzameld, of geen nut hebben. Of als blijkt dat wij ze niet volgens de wet gebruiken. Een vraag om persoonsgegevens te verbeteren of te verwijderen, beantwoorden wij binnen 4 weken. Als Volkshuisvesting de vraag goedkeurt, veranderen we de gegevens zo snel mogelijk. We geven de veranderde gegevens ook door aan andere organisaties aan wie we ze eerder ook hadden gegeven. Behalve als dit niet kan, of heel moeilijk is om te doen.

### 4.3. Recht van verzet

In een bijzondere persoonlijke situatie kan een huurder zich verzetten tegen het gebruik van sommige gegevens. In welke gevallen dat is, staat in de wet. Het aangeven van verzet moet schriftelijk naar Volkshuisvesting worden gestuurd. Hierbij moet de reden voor het verzet goed worden uitgelegd. Binnen 4 weken nadat we het bericht kregen, beslist Volkshuisvesting of er een goede reden is voor het verzet. Als dit zo is, stopt Volkshuisvesting meteen met het gebruik van de gegevens. Alleen niet als Volkshuisvesting volgens de wet verplicht is om die gegevens te gebruiken.

## 5. Persoonsgegevens en digitale media

Als huurders en andere gebruikers dingen regelen via de webpagina's van Volkshuisvesting, geven zij toestemming om hun persoonsgegevens op te slaan. De gegevens in e-mails die Volkshuisvesting krijgt, worden bewaard totdat we die e-mail compleet hebben beantwoord.

Als iemand onze website bezoekt, wordt informatie over dit bezoek opgeslagen. Dat gebeurt via 'cookies'. Wat we hiermee doen, leggen we uit op onze website ([www.volkshuisvesting.nl](http://www.volkshuisvesting.nl)). Dat is te vinden onder het linkje 'Privacy', rechtsonder op het beeldscherm.

### Bijlage 1: Termen en definities<sup>1</sup>

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staan allerlei woorden met een speciale betekenis. Die woorden staan ook in de wet, en we gebruiken ze ook in deze privacyverklaring. Omdat die woorden soms verwarrend of onduidelijk zijn, vindt u hier uitleg over de belangrijkste woorden in de AVG. In de AVG zelf is de betekenis van die woorden verder uitgelegd in artikel 4.

#### Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Dit is de organisatie die in Nederland controleert of iedereen zich houdt aan de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens geeft ook advies en voorlichting over onderwerpen die met privacy te maken hebben.

#### Betrokkene

De betrokkene is degene van wie de persoonsgegevens zijn. Bijvoorbeeld alle huurders van wie gegevens zijn opgeslagen in ons informatiesysteem, zijn betrokkenen. Ook woningzoekenden, kopers van woningen en andere personen van wie de woningcorporatie persoonsgegevens verzamelt, zijn betrokkenen.

#### Verwerker

De verwerker is iemand die opdracht krijgt om persoonsgegevens te verwerken. Een verantwoordelijke geeft die opdracht. De verwerker hoort niet bij dezelfde organisatie als de verantwoordelijke en valt niet direct onder de leiding van de verantwoordelijke. Bijvoorbeeld een accountant van buiten de organisatie, die de personeels- en salarisadministratie van de verantwoordelijke gebruikt om de lonen te betalen aan de werknemers van de verantwoordelijke. De accountant, of het bedrijf waar deze accountant in dienst is, is dan een verwerker.

#### Datalek

Als er schade is aan de beveiliging waardoor er grote kans is dat persoonsgegevens niet meer goed beschermd zijn. Dit kan serieuze nadelige gevolgen hebben voor de bescherming van persoonsgegevens. In artikel 4 van de AVG staat wat er wordt bedoeld met beveiliging

#### Derde(n)

Iedere andere persoon of rechtspersoon dan de betrokkene, de verantwoordelijke of de bewerker zoals de AVG die beschrijft.

#### Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die zo bij een persoon horen dat hij of zij door die gegevens te herkennen is. Een persoon is herkenbaar als zijn identiteit zonder veel inspanning vast te stellen is.

Hieronder vallen gegevens die direct herkenning geven, zoals namen. Maar ook gegevens die alleen in combinatie met andere gegevens tot herkenning van een persoon leiden. Er zijn unieke gegevens, zoals een burgerservicenummer, en unieke combinaties, zoals geboortedatum en adres. Persoonsgegevens gaan over levende personen. Bedrijfsgegevens vallen hier dus niet onder, behalve sommige namen van eenmanszaken. In plaats van het woord persoonsgegevens wordt ook wel het woord 'gegevens' gebruikt, dat leest wat makkelijker.

<sup>1</sup> Bron: Aedes, Handreiking gegevensbescherming, mei 2016

#### Verantwoordelijke

De verantwoordelijke is degene die bepaalt waarom en hoe persoonsgegevens worden gebruikt. Een verantwoordelijke kan een (natuurlijke) persoon zijn of een rechtspersoon.

#### Verwerking van persoonsgegevens

Alles wat er wordt gedaan met persoonsgegevens, is verwerking. Verwerking wil dus niet per se zeggen dat er actief een gegeven is gewijzigd (bewerkt). Ook bijvoorbeeld het verzamelen, inzien, wijzigen, opvragen, gebruiken, verspreiden, afschermen, koppelen, uitwissen of vernietigen van gegevens is een verwerking. Ook handelingen die helemaal geautomatiseerd zijn, kunnen we zien als een verwerking.



## Bijlage 2. Minimale wettelijke bewaartermijnen<sup>2</sup>

Wet	Soort gegevens waarop de wettelijke bewaartermijn ziet	Minimale bewaartermijn
Art. 2:10 lid 1 en 3 Burgerlijk Wetboek	Gegevens over de vermogenstoestand van de rechtspersoon; van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon	7 jaar
Art. 2:24 Burgerlijk Wetboek	De boeken, bescheiden en andere gegevensdragers van een ontbonden rechtspersoon	7 jaar
Art. 2:61 Burgerlijk Wetboek	De geschriften, waarbij het lidmaatschap van een coöperatie wordt aangevraagd	10 jaar
Art. 2:394 lid 6 Burgerlijk Wetboek	De jaarrekening van een rechtspersoon	7 jaar
Art. 3:151 Burgerlijk Wetboek	Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of zelfstandig een beroep	7 jaar
Art. 454 lid 3, boek 7 Burgerlijk Wetboek	Patiëntendossier	15 jaar
Art. 23 lid 5 Wet op de Loonbelasting 1964	Gegevens loonbelasting	5 jaar
Art. 52 Algemene wet Inzake rijksbelastingen	Gegevens over de vermogenstoestand van een bedrijf of een zelfstandig beroep, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers die van belang zijn voor de heffing van belasting.	7 jaar (Fiscale bewaartermijn)
Art. 34a Wet op de Omzetbelasting 1968	Gegevens betreffende onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, waaronder: boeken, bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan	9 jaar
Art. 6a Wet op de Loonbelasting 1964	Kopie Identiteitskaart en Identiteitskaartnummer	5 jaar
Art. 7.9 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011	Gegevens van werknemers: a. zijn naam met voorletters; b. zijn geboortedatum; c. zijn burgerservicenummer; d. zijn adres met postcode; e. zijn woonplaats en, ingeval hij niet in Nederland woont, zijn woonland en regio	5 jaar
Art. 12.1 Uitvoeringsregeling Loonbelasting 2011	Loonbelastingverklaring werknemer	5 jaar
Art. 3.2:1 Arbeidstijdenbesluit	Arbeids- en rusttijden werknemer	52 weken
Art. 167 lid 3 Wet op het primair onderwijs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het programma van de voorschoolse educatie dat een leerling heeft gevolgd</li> <li>De duur van het programma dat is gevolgd</li> </ul>	2 jaar
Art. 4:69 Algemene wet bestuursrecht	De administratie en de daartoe behorende bescheiden subsidieontvanger	7 jaar
Art. 5.3.4 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	De persoonsgegevens die op grond van deze wet worden verwerkt	15 jaar
Art. 86 lid 1 Zorgverzekeringswet	Het burgerservicenummer van de verzekerde	7 jaar

Wet	Soort gegevens waarop de wettelijke bewaartermijn ziet	Minimale bewaartermijn
Art. 7.3.8 en 7.3.9 Jeugdwet	Gegevens in het dossier; bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>aantekening van de gegevens omtrent de geconstateerde opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen en de te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen</li> <li>en andere stukken, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de betrokkene noodzakelijk is</li> </ul>	15 jaar of langer als het van belang is voor de belangen van een ander dan de betrokkene.
Art. 7.18 Mediawet 2008	Opnamen van door de publieke en commerciële media-instellingen, alsmede politieke partijen en de overheid verzorgde programma-aanbod	Tot 2 weken na de uitzending
Art. 169 Pensioenwet	Zakelijke gegevens en bescheiden die betrekking hebben op pensioenregelingen	7 jaar
Art. 15 Wet arbeid vreemdelingen	Gegevens over de identiteit van de vreemdeling	5 jaar
Art. 5 Wet controle op rechtspersonen	Aantekeningen van risicomeldingen rechtspersonen	2 jaar
Art. 4:90 <sup>a</sup> Wet op het financieel toezicht	Relevante gegevens over de door een beleggingsonderneming verrichte transacties in financiële instrumenten	5 jaar
Art. 33 Wet ter Voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (WWFT)	Alle gegevens die in het kader van een clientonderzoek (customer due diligence) zijn verkregen	5 jaar
Art. 34 WWFT	Meldingen over ongebruikelijke transacties	5 jaar
Art. 14 Besluit prudentiële regels Wet	Alle gegevens die in het kader van een clientonderzoek (customer due diligence) zijn verkregen	5 jaar

<sup>2</sup> Bron: Aedes, Handreiking gegevensbescherming, mei 2016

