

Privacyverklaring

Hieronder vindt u de privacyverklaring van Oosterpoort Wonen, gevestigd aan de Atelierweg 12 in Groesbeek. Wilt u ons cookiebeleid lezen? Klik dan hier.

Inleiding

Wij vinden het belangrijk om transparant, persoonlijk en betrouwbaar te zijn. Daarnaast willen wij ook steeds onze dienstverlening verbeteren. En de dienstverlening zoveel mogelijk laten aansluiten op de behoeften van onze klanten. Hiermee dragen wij bij aan een “fijn thuis” voor al onze huurders. Wij gebruiken persoonsgegevens van klanten om dit goed te kunnen doen.

Wij respecteren de privacy van onze klanten. We doen er daarom alles aan om de persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. Wij houden ons strikt aan de wetgeving die hierover gaat.

In deze privacyverklaring staat beschreven hoe wij uw persoonsgegevens beschermen.

Wat zijn persoonsgegevens en wat betekent “verwerken” van persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die leiden tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn naam, adres en woonplaats. Maar ook telefoonnummers en postcodes met huisnummers en IP-adressen zijn persoonsgegevens. Het “verwerken” van persoonsgegevens betekent onder andere het inzien, verzamelen, vastleggen, wijzigen, opvragen, delen en vernietigen van persoonsgegevens.

Ben ik verplicht mijn persoonsgegevens aan Oosterpoort te geven?

Ja, u bent verplicht ons de persoonsgegevens te geven als u van onze dienstverlening gebruik wilt maken. Bijvoorbeeld om een woning te huren of te kopen. Maar ook wanneer u solliciteert naar een functie bij Oosterpoort. Zonder uw persoonsgegevens kunnen wij geen huur- of koopovereenkomst met u sluiten of een sollicitatieprocedure opstarten.

Ontvangt en gebruikt Oosterpoort persoonsgegevens van andere partijen?

Wij ontvangen uw persoonsgegevens van Entree en gebruiken deze om onze huurwoningen aan U aan te kunnen bieden en te kunnen onderhouden. U schrijft zich zelf in als woningzoekende bij Entree. Entree verwerkt deze gegevens zodat u kunt reageren op onze woningen. Het gaat om de volgende persoonsgegevens:

- gegevens om u te identificeren (bijvoorbeeld uw naam, geboortedatum etc.);
- informatie over uw inschrijving (bijvoorbeeld de status van uw inschrijving);
- de inschrijfdatum;
- contactgegevens (bijvoorbeeld adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- informatie voor het tonen van passende woningen (bijvoorbeeld huishoudgrootte, huishoudsamenstelling, leeftijd, verzamelinkomen, urgentieregeling, huidige woonsituatie en woonwensen);
- uw huidige en vorige reacties op woningen;
- gegevens voor verdere dienstverlening van ons of van Entree (bijvoorbeeld voor voorlichting, of voor de beantwoording van uw vragen).

Voor het verhuren van onze woningen aan bijzondere doelgroepen die niet via Entree worden bemiddeld, ontvangen wij bovenstaande persoonsgegevens van:

- Werkgroep Bijzondere Bemiddeling;
- Gemeente Heumen en de gemeente Berg en Dal;

Daarnaast ontvangen wij persoonsgegevens ter voorkoming van schulden en/of overlast van de volgende partijen:

- bewindvoerders;
- gemeente Heumen en gemeente Berg en Dal;
- schuldhulpverlening gemeente Berg en Dal;
- stichting Schuldhulpbuddy's;
- stichting Humanitas;
- deurwaarders;
- zorgpartijen en begeleiders van huurders;
- collega-corporaties.

Van deze partijen ontvangen wij de volgende persoonsgegevens:

- gegevens om u te identificeren (bijvoorbeeld uw naam, geboortedatum);
- contactgegevens (bijvoorbeeld adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- gegevens over eventuele begeleiders;
- gegevens over schulden en/of overlast (verleden).

Welke gegevens verzamelt Oosterpoort en waarvoor?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende activiteiten:

- het uitvoeren van de huur- of koopovereenkomst;
- het berekenen en vastleggen van uw inkomen;
- het doen van betalingen;
- het innen van bedragen (en het eventueel uitbesteden hiervan);
- onderhoud, renovatie en reparatie van onze woningen en andere verhuringen;
- klantenservice en het versturen van nieuwsbrieven met de nieuwsbriefmodule MailChimp;
- onderzoek naar klanttevredenheid;
- behoefte aan nieuwe diensten of vormen van communicatie;
- het bestrijden van fraude en criminaliteit;
- het behandelen van klachten en juridische meningsverschillen;
- de accountantscontrole;
- activiteiten van intern beheer;
- de uitvoering van een wet.

Wilt u een woning huren of kopen? Dan hebben wij de volgende persoonsgegevens van u nodig om u te kunnen inschrijven:

- achternaam;
- voornamen;
- voorletters;
- geslacht;
- geboortedatum;

- adres;
- postcode;
- woonplaats;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- bankrekeningnummer;
- inkomensgegevens voor het passend toewijzen van woningen;
- eventueel een urgentieverklaring.

Verder hebben wij de volgende gegevens nodig:

- de gegevens hierboven van de medehuurlers of medebewoners;
- een verhuurdersverklaring, inclusief betaalgeschiedenis;
- gegevens voor de uitvoering van de huur- of koopovereenkomst;
- gegevens voor het onderhoud en de reparatie van uw woning;
- gegevens voor het berekenen en vastleggen van het inkomen;
- gegevens voor het doen van betalingen;
- gegevens voor het innen van bedragen;
- gegevens voor het onderbouwen van rechtsvorderingen;

Wij verwerken in sommige gevallen ook bijzondere persoonsgegevens van huurders:

- medische gegevens bij urgentieaanvragen en voor de toewijzing van indicatiewoningen;
- gegevens over overlast of agressie, inclusief bewijs (foto's, film, geluidsopname, correspondentie met andere instanties);
- gegevens over woonfraude of onrechtmatig gebruik van een woning;
- strafrechtelijke gegevens voor de beoordeling voor het leveren van een dienst aan de betrokkene, voor de bescherming van de belangen van Oosterpoort of voor bescherming van het personeel.

Wij gebruiken deze gegevens alleen als dat noodzakelijk is. We gebruiken niet meer persoonsgegevens dan nodig is. Het gebruik vindt plaats binnen de wet.

Gebruikt Oosterpoort mijn burgerservicenummer (BSN)?

Wij slaan geen burgerservicenummers (BSN) of kopieën van identiteitsbewijzen meer op. In het verleden gebruikten wij deze gegevens wel. U kunt ons helpen door gegevens onleesbaar te maken die wij niet nodig hebben. Maak in elk geval uw burgerservicenummer (BSN) onleesbaar. Zo verkleint u het risico op bijvoorbeeld identiteitsfraude.

Wanneer gebruikt Oosterpoort uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen wanneer dit nodig is, bijvoorbeeld:

- als u toestemming geeft voor het verwerken van uw persoonsgegevens (u kunt uw toestemming altijd weer intrekken);
- voor de uitvoering van de huur- of koopovereenkomst;
- als er een wettelijke verplichting is zoals een bevel van de politie of de wet Werk en Bijstand;

- als wij een gerechtvaardigd belang hebben dat zwaarder weegt dan uw belang. Oosterpoort maakt gebruik van het gerechtvaardigd belang in de volgende situaties:
 1. het versturen van een nieuwsbrief ten behoeve van het informeren van haar klanten over zaken die de woning betreffen;
 2. het houden van klant enquêtes ten behoeve van de verbetering van onze dienstverlening;
 3. huurincasso ten behoeve van het versturen van aanmaningsbrieven en gezamenlijke gesprekken met de gemeente over huurachterstanden

Deelt Oosterpoort de persoonsgegevens met andere partijen?

Wij delen uw persoonsgegevens met andere partijen. Wij doen dat alleen met partijen die wij inschakelen voor de werkzaamheden die hierboven genoemd staan onder "Welke gegevens verzamelt Oosterpoort en waarvoor?". In de meeste gevallen delen wij contactgegevens zodat deze partijen contact kunnen leggen met huurders. Bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak om een reparatie uit te voeren.

In sommige situaties delen wij meer persoonsgegevens aan derden. Denk aan een deurwaarder of advocaat. Daarnaast wisselen wij binnen samenwerkingsconvenanten persoonsgegevens uit met bijvoorbeeld gemeenten, politie en zorginstellingen. Bijvoorbeeld om overlast of fraude aan te pakken, om schulden te voorkomen of het verstrekken van huisvestingsvergunningen.

Soms moeten wij op grond van de wet persoonsgegevens verstrekken. Bijvoorbeeld aan de politie, justitie of de Belastingdienst. Wij gaan uiterst zorgvuldig en terughoudend met deze verzoeken om.

Daarnaast maakt Oosterpoort gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers en dat betekent dat wij met hen een verwerkersovereenkomst hebben gesloten.

Oosterpoort zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

Hoe beveiligt Oosterpoort uw gegevens?

Wij hechten veel belang aan de veiligheid van uw persoonlijke gegevens. Wij beschermen uw gegevens daarom door middel van technische en organisatorische maatregelen. Wij laten deze ook regelmatig controleren zodat onze beveiliging altijd goed is.

Hoe lang bewaart Oosterpoort uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is. Wij vernietigen uw gegevens bij het verstrijken van deze termijnen.

Wij slaan geen burgerservicenummers (BSN) of kopieën van identiteitsbewijzen meer op. In het verleden verwerkten wij deze gegevens wel. De gegevens verdwijnen na de bewaartermijn door middel van natuurlijk verloop uit onze bestanden.

Welke rechten hebben klanten van Oosterpoort?

U heeft het recht om:

- uw gegevens die bij ons bekend zijn op te vragen en in te zien;
- uw gegevens door ons te laten corrigeren, bijwerken of verwijderen;
- uw gegevens bij ons te laten beperken tot alleen de gegevens die noodzakelijk zijn;
- uw gegevens op te vragen voor overdracht naar een andere dienstverlener.

U kunt hiervoor contact met ons opnemen (zie hieronder voor de contactgegevens). U moet zich hiervoor legitimeren. Zo toont u aan dat deze gegevens daadwerkelijk van u zijn. Wij behandelen uw aanvraag binnen vier weken.

Bezwaar maken over het gebruik van uw persoonsgegevens

U kunt bezwaar maken als uw persoonsgegevens worden verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang en u het hier niet mee eens bent. U kunt hiervoor contact met ons opnemen (zie hieronder voor de contactgegevens). U moet zich hiervoor legitimeren. Zo toont u aan dat deze gegevens daadwerkelijk van u zijn. Wij behandelen uw aanvraag binnen vier weken.

Klacht over gebruik van persoonsgegevens door Oosterpoort

Heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens? Bijvoorbeeld omdat u vindt dat wij niet goed omgaan met uw persoonsgegevens? Of omdat u inzage of een wijziging heeft gevraagd van uw persoonsgegevens, maar u niet tevreden bent met de reactie? Neem dan altijd eerst met ons contact op (zie hieronder). Is dit niet naar tevredenheid? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit persoonsgegevens. Lees op de website van de Autoriteit persoonsgegevens hoe u dit kunt doen.

Hoe kunt u contact met Oosterpoort opnemen?

Heeft u vragen over de verwerking van persoonsgegevens bij Oosterpoort? U kunt contact opnemen met ons KlantContactCentrum via telefoonnummer (024) 399 55 55 of via de mail.