

U deelt allerlei persoonsgegevens met ons. Bijvoorbeeld als u huurder bij ons wordt, maar ook als u de website van GoedeStede bezoekt of een medewerker aan de telefoon spreekt. In deze privacyverklaring leest u hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Dit is uitgebreid vastgelegd in ons privacy beleid. Dat doen we zorgvuldig, daar kunt u op vertrouwen.

Onze visie op privacy

- We willen u zo goed mogelijk van dienst zijn.
- Wij werken aan goede volkshuisvesting in Almere. Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen is het verwerken van uw persoonsgegevens noodzakelijk. En als u een woning van GoedeStede wilt huren, of er een huurt, zijn we verplicht een aantal gegevens van u te vragen, deze te controleren en voor bepaalde tijd te bewaren.
- We gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en streven naar voldoende beveiliging ervan.

Binnen GoedeStede hebben we beleid:

- We gebruiken uw persoonsgegevens alleen als het noodzakelijk is voor de duidelijk omschreven doelen.
- We communiceren zo open en begrijpelijk mogelijk over welke persoonsgegevens we waarvoor gebruiken.
- We delen uw persoonsgegevens alleen met professionals en instanties die bevoegd zijn deze te ontvangen en wanneer dat nodig is.
- We breiden onze klantenkennis alleen uit met informatie van buiten GoedeStede wanneer die afkomstig is uit legale en betrouwbare bronnen en wanneer dat nodig is.
- We vragen persoonsgegevens alleen aan personen en instanties die bevoegd zijn deze met ons te delen en wanneer dat nodig is.

We passen ons privacy beleid aan wanneer nodig

De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. GoedeStede houdt zich aan de wet.

De regelgeving verandert regelmatig en er is ook steeds meer mogelijk met data, ook kunnen rechtelijke uitspraken dingen veranderen. Wij evalueren daarom ons privacy beleid en onze werkprocessen regelmatig. De actuele informatie en ons privacy beleid vindt u altijd op onze website.

Hoe gaat GoedeStede met uw privacy om?

Dit leggen we graag uit aan de hand van een aantal vragen die u misschien heeft. Zo vindt u makkelijk een antwoord op uw vraag.

1. Wat zijn persoonsgegevens?
2. Waarvoor gebruikt GoedeStede mijn persoonsgegevens?
3. Van wie heeft GoedeStede persoonsgegevens?
4. Welke persoonsgegevens heeft GoedeStede?
5. Met wie deelt GoedeStede persoonsgegevens?
6. Hoe zorgt GoedeStede voor mijn persoonsgegevens?
7. Wat kan ik zelf doen?

1. Wat zijn persoonsgegevens?

Dat zijn gegevens over u of die we met u in verband kunnen brengen. Persoonsgegevens deelt u



met ons als u huurder bent of als u contact met ons heeft. Maar ook voor uitvoering van ons werk kan het nodig zijn dat we informatie vastleggen. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, telefoonnummer, e-mailadres en burger servicenummer. Maar ook meldingen van of over u, als dat nodig is.

2. Waarvoor gebruikt GoedeStede mijn persoonsgegevens?

We kunnen ons werk alleen goed doen als we voldoende en juiste informatie over u hebben. En we mogen alleen aan u verhuren als we een aantal persoonsgegevens van u ontvangen, controleren en bewaren. Daarom vragen we naar persoonsgegevens en verwerken we die ook. Alleen als we uw persoonsgegevens hebben, kunnen we iets voor u doen. Daarnaast vinden we het ook belangrijk om in onze dienstverlening rekening te houden met uw persoonlijke situatie, als dat nodig is. Daarnaast kan het nodig zijn om voor andere taken of doelen gegevens te verwerken.

Overeenkomsten uitvoeren

Met uw persoonsgegevens kunnen we bijvoorbeeld;

- Contact met u opnemen.
- Onderzoeken of u volgens de regels in aanmerking komt voor het huren van een sociale huurwoning of een vrijesectorwoning.
- Zaken voor u regelen zoals bijvoorbeeld het afgeven van een verhuurdersverklaring, een huurovereenkomst aanpassen, reparatieverzoeken uitvoeren of een woningruil in gang zetten.
- Uw automatische huurafschrijving regelen of uw bankrekeningnummer wijzigen.
- Iets doen met meldingen van u of andere mensen waar wij iets mee moeten doen wat past binnen onze taken en verplichtingen.
- Uw gegevens goed in onze administratie zetten en bijwerken als er wijzigingen zijn.

Risico's verkleinen

We zijn verantwoordelijk voor het passend verhuren van sociale huurwoningen en we zijn medeverantwoordelijk voor de veiligheid van u en onze andere huurders. Daarom gebruiken we uw persoonsgegevens ook om risico's te verkleinen (gerechtvaardigd belang). We moeten vooraf voldoende onderzoeken en vaststellen wie u bent, zodat we u goed kunnen helpen. Dat merkt u bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- We vragen om uw inkomensgegevens en huishoudgrootte. Daarmee beoordelen we of de woning en de huurprijs aansluiten bij uw persoonlijke situatie.
- Huurders die al eerder een sociale huurwoning hebben bewoond, vragen we om een verhuurdersverklaring. Dat is een soort 'bewijs van goed gedrag'.
- We kunnen u adviseren als u bijvoorbeeld uw huur even niet op tijd kunt betalen.
- We moeten ons inspannen om gedrag van fraudeurs te herkennen, zodat we dit kunnen voorkomen en aanpakken.
- Bij vermoedens van wietteelt of andere ongeoorloofde (overlast) situaties kunnen we actie ondernemen. Omdat we veiligheid belangrijk vinden en schade willen voorkomen. In dat geval kunnen we uw gegevens ook gebruiken als we bijvoorbeeld aangifte doen
- GoedeStede spant zich in om dit voldoende zorgvuldig uit te voeren. We zorgen voor goede beveiliging van onze website en onze computersystemen. Denk aan gebruikersnamen en wachtwoorden. We investeren bijvoorbeeld ook in middelen die u en ons beschermen tegen cybercriminaliteit.

Verbeteren en innoveren

We gebruiken persoonsgegevens ook om onze dienstverlening te verbeteren en persoonlijker te



maken. We meten hoe u onze dienstverlening waardeert. Die resultaten analyseren we. De analyses helpen ons om bijvoorbeeld procedures te verbeteren en versnellen. Deze gegevens zullen niet leiden tot acties die op u als persoon of huishouden zijn gericht. Als een analyse reden is om beleid aan te passen kunt u dat natuurlijk wel merken, maar dat geldt dan voor iedereen.

3. Van wie verwerkt GoedeStede persoonsgegevens?

Van iedereen die direct of indirect contact heeft (gehad) met ons. Dus ook als u huurder bij GoedeStede bent geweest of gegevens bij ons heeft aangeleverd omdat u interesse heeft getoond in een huurwoning. En van contactpersonen, vertegenwoordigers van onze huurders, van onze leveranciers en andere zakelijke relaties, sollicitanten en maatschappelijke organisaties. GoedeStede houdt zich aan de minimaal vereiste bewaartermijnen voor deze gegevens en vernietigt deze daarna.

4. Welke persoonsgegevens heeft GoedeStede?

Als u een woning bij ons wilt huren, zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde gegevens van u te vragen, te gebruiken en te bewaren. Hieronder ziet u welke persoonsgegevens we hebben, verzamelen en kunnen gebruiken.

Gegevens over wie u bent

Het gaat onder andere om de volgende gegevens.

- Uw voor- en achternaam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
- Uw rol (bijvoorbeeld huurder, gemachtigde, vertegenwoordiger).

Gegevens die nodig zijn om een woning te verhuren

Het gaat om de volgende gegevens.

- Identiteitsbewijs. We vragen een kopie om te controleren of u de persoon bent die wij denken dat u bent en om uw gegevens juist en nauwkeurig vast te leggen.
- Uw burgerlijke staat.
- Uw geboortedatum.
- Uit hoeveel personen uw huishouden bestaat.
- Uw inkomensgegevens en eventueel die van uw partner en andere meerderjarige medebewoners.
- Een historisch uittreksel uit de Basis Registratie Personen (BRP) van uw gemeente.
- Een verhuurdersverklaring als u eerder bij een andere verhuurder een woning heeft gehuurd.
- Uw naam en IBAN-nummer voor het incasseren van de maandelijkse huur.
- Gegevens over betalingen die met uw vorige (huur)woning te maken hebben.
- Aan studenten vragen wij een inschrijvingsbewijs van de onderwijsinstelling.
- Aan statushouders vragen wij een verklaring van het COA/gemeente.
- Staat u onder bewindvoering of krijgt u begeleiding van een zorginstelling? Dan hebben wij ook van hen gegevens nodig.

Als u reageert op een woning met een urgentiebeschikking of op basis van een zorgindicatie vragen wij bewijs daarvan op zodat wij de woning passend kunnen toewijzen.

Als wij inkomensafhankelijke huurverhoging willen toepassen, vragen wij bij de Belastingdienst een huishoudverklaring op. Hierop staat of uw inkomen boven of onder een bepaalde grens valt.

Gegevens als u contact met ons heeft gehad

Welke gegevens zijn dat bijvoorbeeld?

- Waarover ging het contact? Denk aan een reparatieverzoek, vraag, klacht, informatie, advies, sollicitatie, aanbieding, huurbetaling.



- Wanneer was het contact en met welke afdeling?
- Hoe hebben wij contact met u gehad? Bijvoorbeeld persoonlijk, via de post, een e-mail, sociale media, chat, onze website of een nieuwsbrief.
- Welke afspraken hebben we gemaakt? Deze leggen we dan bijvoorbeeld vast in een gespreksverslag.
- Voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden nemen wij telefoongesprekken op.

Gegevens die nodig zijn voor veiligheid en het bestrijden van fraude
GoedeStede heeft soms een gerechtvaardigd belang om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Wij maken dan een afweging tussen uw privacy en het belang van GoedeStede. Zo kunnen wij bijvoorbeeld meldingen van overlast, fraude of andere ongeoorloofde zaken ontvangen over een andere huurder. Dan is het belang van GoedeStede groter dan van de huurder die overlast veroorzaakt.

Met deze (veelal gevoelige) persoonsgegevens gaan wij extra zorgvuldig om. De persoonsgegevens die wij op basis van een gerechtvaardigd belang vastleggen zijn:

- Strafrechtelijke gegevens. Die gebruiken wij om de buurt veilig te houden en fraude te bestrijden.
- Overlastmeldingen gebruiken we om te zorgen dat de leefbaarheid in de buurt goed blijft, om fraude te bestrijden en als er (juridische) geschillen zijn.

Gegevens als u gebruik maakt van website, sociale media en apps

Als u onze website bezoekt plaatsen we enkele cookies op uw computer. Dat zijn kleine tekstbestandjes. We zien bijvoorbeeld met welk toestel u onze site bezoekt: met een mobiel, pc of tablet. En welk besturingssysteem en versie van uw browser u gebruikt. Dat zorgt er bijvoorbeeld voor dat u de inhoud ziet op de manier die bij uw toestel past. Ook onthouden cookies uw voorkeuren zoals de taal of uw gebruikersnaam.

Cookies zijn soms echt nodig, maar niet altijd. Wilt u alleen noodzakelijke cookies? Pas dan uw cookie-instellingen aan naar niveau 1 (basis). Dat is minder ingewikkeld dan het klinkt.

Uw reacties op en over GoedeStede op sociale media

Wij zijn actief op enkele sociale media. Daar delen we informatie over GoedeStede met iedereen die daarin geïnteresseerd is. We volgen berichten die voor iedereen toegankelijk zijn op het internet die over GoedeStede gaan. Ook beantwoorden wij vragen of berichten die aan ons gericht zijn.

Goed om te weten:

We bewaren uw gegevens zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we uw gegevens gebruiken. Er zijn ook voorschriften hoe lang we gegevens moeten bewaren. Hoe lang dat precies is, verschilt. Van een paar maanden tot vele jaren.

We gebruiken nooit bijzondere persoonsgegevens die bijvoorbeeld te maken hebben met gezondheid, geloofsovertuigingen, politieke of filosofische overtuigingen, seksuele geaardheid of etnische afkomst.

5. Met wie deelt GoedeStede persoonsgegevens?

Dit gebeurt alleen als dit noodzakelijk en rechtmatig is. Politie, justitie, toezichthouders en de Belastingdienst kunnen op grond van de wet gegevens bij ons opvragen. Soms delen we op basis van een convenant, overeenkomst of reglement gegevens met een andere partij of organisatie (bijvoorbeeld bij woonfraude). Dan houden we ons natuurlijk aan de regels die gelden voor het



verwerken van persoonsgegevens.

Hieronder leest u waarom en met wie wij persoonsgegevens kunnen delen.

- Met organisaties als het gaat om het huren van een woning. Bijvoorbeeld andere woningverhuurders, Woningnet, vluchtelingenwerk, urgentiecommissie, Belastingdienst of UWV.
- Met organisaties of bedrijven als het gaat om het onderhouden van de woning. Bijvoorbeeld onderhoudsbedrijven en (onder-)aannemers. Die bedrijven hebben gegevens nodig om bijvoorbeeld afspraken met u te kunnen maken.
- Met organisaties als het gaat de huurbetaling. Bijvoorbeeld schuldhulpverleners, incassobureaus, deurwaarders, advocaten, gemeenten.
- Met organisaties als het gaat om leefbaarheid en veiligheid. Bijvoorbeeld gemeenten, politie, zorgpartijen, buurtbemiddeling.
- Met bedrijven en organisaties die voor GoedeStede werken zoals organisaties die onze IT-systemen verzorgen en beveiligen, de meldkamer en bedrijven die bijvoorbeeld brieven printen en verzenden.
- Met bedrijven en organisaties waar we mee samenwerken. Bijvoorbeeld de huurdersorganisatie, andere woningcorporaties, de accountant, de Autoriteit Woningcorporaties, onderzoekbureaus of adviesbureaus.

Zonder uw toestemming geven wij verder uw gegevens nooit aan andere personen of organisaties door. Bijvoorbeeld als u een verhuurdersverklaring nodig heeft als u ergens anders een woning wilt huren. U geeft in dit soort situaties altijd zelf aan ons de opdracht of de toestemming om deze gegevens te delen.

6. Hoe zorgt GoedeStede voor mijn persoonsgegevens?

Alle organisaties en bedrijven aan wie wij persoonsgegevens doorgeven zijn ook verplicht om zorgvuldig en veilig met uw persoonsgegevens om te gaan. Wanneer dit onder onze verantwoordelijkheid gebeurt, leggen we dat vast in een verwerkersovereenkomst met die partij. Ook deze verwerkingen zijn opgenomen in het Verwerkingsregister van GoedeStede.

Wat staat er in een verwerkersovereenkomst?

In deze verwerkersovereenkomst staat bijvoorbeeld:

- Een overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen.
- Wat de andere partij wel en niet mag doen met de persoonsgegevens.
- Welke maatregelen zij moeten nemen om dat voldoende zorgvuldig te doen.
- Het proces rondom een (mogelijk) datalek.

GoedeStede verwerkt in beginsel alleen gegevens binnen de EU.

7. Wat kan ik zelf doen?

U kunt altijd een verzoek doen om uw persoonsgegevens in te zien, te laten wijzigen, te laten verwijderen, verzoeken door te sturen of verzoeken om uw gegevens niet (meer) te verwerken. Soms zitten daar echter (wettelijke) verplichtingen aan, zoals bewaartermijnen. Maar GoedeStede is verplicht om uw verzoeken serieus te behandelen en zal daaraan zo goed mogelijk voldoen.

Uw verzoek kunt u via het contactformulier op onze website invullen. Beschrijf in dit verzoek duidelijk wat uw wens is en liefst ook waarom. Dan kan GoedeStede dit het snelst en goed uitvoeren. Om u te beschermen en er zeker van te zijn dat het verzoek door de juiste persoon is gedaan, vragen wij u een kopie van het identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) mag u daarbij onzichtbaar maken.



Dit wordt niet opgeslagen, er wordt alleen vastgelegd dat dit gezien is, waarna het wordt vernietigd.

Indien u onder curatele of beschermingsbewind gesteld bent moet het verzoek worden ingediend door de curator/bewindvoerder.

Na ontvangst van uw verzoek laten wij u binnen 1 maand weten of wij aan uw verzoek kunnen voldoen. Mocht het niet lukken dan informeren wij u tijdig over de redenen en duur van de vertraging.

Als u meerdere keren in een bepaalde periode hetzelfde verzoek indient, mogen wij dit verzoek afwijzen. Dat laten wij u ook binnen 1 maand weten.

Als u nog vragen heeft na het lezen van deze privacyverklaring kunt u ons dat natuurlijk altijd laten weten via het contactformulier op onze website.

Naast deze route staat het u vrij om de Functionaris gegevensbescherming te benaderen via fg@goedestede.nl of via het postadres van GoedeStede.

