

Voel je thuis

PRIVACYREGLEMENT



Bestemd voor: Alle medewerkers van Acantus, huurders en andere belanghebbenden. Verwijzingen naar de Wet bescherming persoonsgegevens komen te vervallen per 25 mei 2018, en worden geacht te verwijzen naar de overeenkomstige artikelen in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Algemeen

Woningcorporaties hebben met elkaar afspraken gemaakt over 'good governance' en integriteit. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Aedescode en de Governancecode. Als inleiding op dit privacyreglement citeren we hier twee belangrijke artikelen uit deze codes.

- Aedescode, artikel 5: "We ondernemen eerlijk, oprecht en transparant. We dulden geen belangenverstrengeling. We hanteren in ieder geval een eigen integriteitsbeleid met heldere normen en sancties. Ons integriteitsbeleid is openbaar."
- Governancecode, artikel II.1.4: "In de woningcorporatie is een op de woningcorporatie en haar bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersing- en controlesysteem aanwezig. Als instrumenten van het interne risico-beheersing- en controlesysteem hanteert de woningcorporatie in ieder geval: (...) een integriteitscode die in ieder geval op de website van de woningcorporatie wordt geplaatst."

Acantus onderschrijft beide codes. Acantus heeft een integriteitscode opgesteld. Hierin kunnen medewerkers, maar ook derden, lezen wat Acantus onder integriteit verstaat en waar bij Acantus de grenzen liggen.

Dit reglement is een nadere uitwerking van een onderdeel van onze integriteitscode. Deze code bevat globaal op welke wijze de organisatie omgaat met privacygevoelige informatie van haar klanten (onder klanten wordt verstaan huurders, woningzoekenden, kopers en ex-huurders).

Ook voor de verwerking van andere persoonsgegevens (medewerkers, afgevaardigden, commissarissen, leveranciers en relaties) hanteert Acantus dezelfde normen (niet meer gegevens verwerken dan nodig en vertrouwelijk met deze gegevens omgaan).

In het kader van haar dienstverlening en bedrijfsvoering legt Acantus persoonsgegevens vast. Acantus streeft er in dat kader naar zo volledig mogelijke contactgegevens en incasso-gegevens (waaronder inkomensgegevens, e-mail en extra telefoonnummers van de huurder) in de administratie op te nemen. Acantus houdt zich - als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) - voor de verwerking van dergelijke gegevens in alle gevallen aan de regels van deze wet. In dit privacyreglement is vastgelegd hoe Acantus met de persoonsgegevens omgaat en waarvoor deze worden gebruikt.

1. Begrippen

- **Beheerder:** degene die in opdracht van Acantus belast is met het beheer van de persoonsgegevens;

- **Betrokkene:** degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- **Bewerker:** degene die in opdracht van Acantus de persoonsgegevens verwerkt;
- **Derde:** ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
- **Ontvanger:** degene aan wie persoonsgegevens worden verstrekt, onder wie begrepen medewerkers van Acantus;
- **Persoonsgegeven:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Anonieme gegevens zijn geen persoonsgegevens en vallen niet onder dit protocol;
- **Verantwoordelijke:** de rechtspersoon die in de zin van de Wbp de verantwoordelijkheid draagt dat de wet wordt nageleefd;
- **Verstrekken van gegevens:** het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens;
- **Verwerking van gegevens:** elke handeling of geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van verzending, verspreiding of enig andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

2. Doel van de gegevensverwerking door Acantus

- 2.1 De verwerking van persoonsgegevens door Acantus vindt plaats in het kader van het verhuren, beheren en onderhouden van woon- en bedrijfsruimten, voorkoming en bestrijding van woonfraude, het zorg dragen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving alsmede het verkopen van woon- en bedrijfsruimte door Acantus.
- 2.2 De verwerking geschiedt met het oog op:
 - a. De uitvoering van de woonruimteverdeling.
 - b. De uitvoering van een huurovereenkomst;
 - c. Het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven en het doen van betalingen;
 - d. Het innen van vorderingen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen;
 - e. Het ondersteunen bij een aanvraag huurtoeslag;
 - f. Het onderhoud en de reparatie van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken;
 - g. Het tegengaan van overlast;
 - h. Het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;

- i. Activiteiten van intern beheer;
- j. De uitvoering of toepassing van een andere wet;
- k. Het doen van metingen en onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening om deze te kunnen verbeteren.

3. Verwerking van persoonsgegevens

- 3.1 Acantus verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig voor de onder 2 genoemde doeleinden.
- 3.2 Persoonsgegevens worden door Acantus alleen verwerkt indien één of meer van de volgende punten van toepassing is:
- a. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden;
 - b. De gegevensverwerking noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene;
 - c. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Acantus en de met haar verbonden instellingen of ondernemingen;
 - d. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.
- 3.3 Naast de gegevens die noodzakelijk zijn voor de huuradministratie van Acantus worden eveneens gegevens omtrent onrechtmatige bewoning of huurschulden opgenomen in een dossier. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van Acantus en onze accountant en medewerkers van het bureau aan wie de vordering uit handen is gegeven, die gezien hun taak over deze informatie dienen te beschikken.
- 3.4 Indien betrokkene uitdrukkelijk aangeeft het telefoonnummer en/of e-mailadres geheim te willen houden, dan zal Acantus deze gegevens niet in de administratie opnemen. Acantus zal dan door middel van een brief communiceren.

4. Beveiligingscamera's

- 4.1 Beveiligingscamera's worden alleen opgehangen voor het beperken van overlastgevende situaties of het tegengaan van vandalisme alleen daar waar het gaat om bezit van Acantus.
- 4.2 De beelden, opgenomen door beveiligingscamera's, worden alleen bekeken door een door de directie aangewezen persoon, dan wel een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar in dienst van de Politie;
- 4.3 De beelden worden alleen gebruikt voor het vaststellen van de aard van de overtreding, dan wel om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren.
- 4.4 Voor alle camera's dienen er meldingen bij de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan te worden en worden de wettelijke regels die hier in worden gesteld nageleefd.

5. Verstrekking van gegevens

- 5.1 Persoonsgegevens kunnen door Acantus aan derde partijen worden verstrekt indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, wettelijke plicht of behartiging van gerechtvaardigd belang. Indien deze gronden geen basis bieden vragen wij u om

uw uitdrukkelijke toestemming. De verstrekking aan derde partijen dient een doel van Acantus uit hoofdstuk 2 te faciliteren.

- 5.2 Gegevens van betrokkene worden niet aan derden verstrekt voor commerciële doeleinden.
- 5.3 Gegevens kunnen voor statistische doeleinden worden gebruikt. In de resultaten van deze onderzoeken zijn de gegevens niet meer te herleiden tot natuurlijke personen.

6. Recht op inzage

- 6.1 Een betrokkene heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende geregistreerde gegevens ("recht op inzage").
- 6.2 Verzoeken tot inzage worden schriftelijk ingediend bij Acantus. Het verzoek wordt ondertekend door de betrokkene. Het verzoek moet persoonlijk worden afgegeven op kantoor van Acantus waarbij de betrokkene zich dient te identificeren met een wettelijk erkend identiteitsbewijs. Indien de betrokkene jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, dan moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.
- 6.3 Het verzoek tot inzage wordt binnen twee weken beantwoord.
- 6.4 Indien gegevens van een derde zijn opgenomen in het dossier waarin betrokkene inzage wenst, wordt deze derde eerst gehoord voordat inzage wordt verleend. Indien de derde geen inzage in zijn gegevens wenst of indien het horen van de derde onmogelijk is, zal de beheerder de gegevens van de derde afschermen.

7. Recht op correctie

- 7.1 Een betrokkene heeft het recht op verbetering, aanvulling, verwijdering of vernietiging van diens gegevens indien deze onjuist zijn, in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens of andere wetten zijn opgenomen of niet terzake doende zijn ("recht op correctie").
- 7.2 Verzoeken tot correctie worden schriftelijk ingediend bij Acantus. Het verzoek bevat de voorgestelde wijzigingen. Het verzoek moet persoonlijk worden afgegeven op kantoor van Acantus waarbij de betrokkene zich dient te identificeren met een wettelijk erkend identiteitsbewijs. Indien de betrokkene jonger is dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd, moet het verzoek worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.
- 7.3 Op een verzoek tot correctie wordt door Acantus binnen twee weken schriftelijk beslist of dan wel in hoeverre aan het verzoek wordt voldaan. Een afwijzing van het verzoek tot correctie wordt met redenen omkleed.
- 7.4 In geval van correctie spant Acantus zich tot het uiterste in om de gegevens te wijzigen bij derden.

8. Recht op verzet

- 8.1 Een betrokkene kan verzoeken diens gegevens niet te verstrekken aan bepaalde ontvangers. Betrokkene moet hiervoor bijzondere persoonlijke omstandigheden aanvoeren.
- 8.2 Het verzoek dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij Acantus. Acantus beslist binnen twee

weken op dit verzoek. Acantus is echter niet verplicht gehoor te geven aan een verzoek indien het verzoek betrekking heeft op verstrekking van gegevens waartoe Acantus van overheidswege verplicht is.

9. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt. Wanneer de bewaartermijnen verstreken zijn zorgt Acantus ervoor dat vernietiging van de betreffende persoonsgegevens op een beveiligde manier plaatsvindt.

10. Klachtenregeling

- 10.1 Klachten en geschillen over de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van dit reglement kunnen schriftelijk en gemotiveerd worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Acantus.
- 10.2 Binnen twee weken na ontvangst van een klacht wordt de betrokkene door Acantus uitgenodigd de klacht toe te lichten. Binnen twee weken na de toelichting deelt Acantus de beslissing op de klacht schriftelijk aan de betrokkene mee.
- 10.3 Als de betrokkene niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan de betrokkene meer informatie vinden over vervolgcacties op de website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>
Op deze website kan via de button 'tip ons' een tip gegeven worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens over een (vermoeden van) overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens. Veel vragen en antwoorden aan de Autoriteit persoonsgegevens worden op de website beantwoord. Heeft u op de website dan de Autoriteit Persoonsgegevens geen antwoord op uw vraag gevonden? Dan kunt u contact opnemen met de publieksvoorlichters van de Autoriteit Persoonsgegevens tijdens het telefonisch spreekuur voor privacy vragen. Dit spreekuur is bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur. Het telefoonnummer is 0900 - 2001201 (5 cent per minuut, plus de kosten voor het gebruik van uw mobiele of vaste telefoon).

11. Geheimhouding, beveiliging

Wij hanteren een hoog beveiligingsniveau gezien de gevoeligheid van de persoonsgegevens. Hier wordt zeer strikt mee omgegaan, omdat onze klanten altijd moeten kunnen rekenen op vertrouwelijke behandeling van hun gegevens.

Binnen Acantus geldt dat alle personen die werkzaam zijn bij Acantus of ten dienste van Acantus werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens verplicht zijn tot geheimhouding.

Gebruik van klantgegevens door medewerkers van Acantus is alleen toegestaan als deze voor de uitoefening van hun functie noodzakelijk. De gegevens die zijn opgeslagen worden daarom met technische en organisatorische maatregelen passend beschermd, teneinde verlies of misbruik door derden te voorkomen.

12. Inwerkingtreding, reikwijdte, wijzigingen, publicatie

- 12.1 Dit Privacyreglement treedt in werking op 1 september 2017.
- 12.2 Dit Privacyreglement geldt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de overeenkomst te allen tijde door Acantus kan worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.
- 12.3 Alle kwesties die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit reglement niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de directie van Acantus.
- 12.4 De huurder ontvangt bij het tekenen van de huurovereenkomst een informatiemap. In deze map staat een verwijzing naar dit privacyreglement. Daarnaast ligt het privacyreglement voor iedereen ter inzage op kantoor van Acantus en is het te raadplegen / te downloaden via internet: www.acantus.nl.
- 12.5 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Privacyreglement Acantus'.

Aquapark 7
9641 PJ Veendam
Postbus 110
9640 AC Veendam

T 0900 - 8400
E info@acantus.nl
I www.acantus.nl

