



Privacyverklaring

WoonService Regionaal

INHOUDSOPGAVE

Privacyverklaring	
Algemeen.....	3
Wanneer mogen wij gegevens gebruiken?	3
Welke gegevens verzamelen wij en waarvoor gebruiken wij deze gegevens?	3
Toetsingscommissie Urgentie, Beroepscommissie Urgentie en Klachtencommissie WoonService Regionaal	4
Aandachtslijst	5
Andere bedrijven	5
Gegevensbeveiliging	5
Bewaartermijnen	5
Uw rechten	5
Wijzigen van de privacyverklaring	6
Contact	6

1. ALGEMEEN

WoonService Regionaal is opgericht door de aangesloten woningcorporaties. Alleen via www.woonserviceregionaal.nl worden woningen van deze corporaties verhuurd. Om dit te kunnen doen hebben wij persoonsgegevens van woningzoekende nodig. Wij nemen uw privacy serieus en houden ons aan een strikt privacyreglement, dit is een set interne regels over de omgang met gegevens. Hier staat in het kort het volgende in:

- Wij zorgen goed voor uw persoonlijke informatie. Dat betekent onder meer dat we de gegevens niet voor andere dingen gebruiken dan echt nodig is. Ook behandelen wij persoonsgegevens in en buiten onze organisatie als vertrouwelijk.
- Wij nemen maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen en zorgen ervoor dat onze leveranciers dat ook doen.
- Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywet, en andere wet-en regelgeving over privacy.

1.1. WANNEER MOGEN WIJ GEGEVENS GEBRUIKEN?

Wij gebruiken uw gegevens alleen als dit is toegestaan en we hiervoor een goede reden hebben, dit heet een verwerkingsgrondslag. De wet zegt dat wij gegevens mogen gebruiken als:

- de gegevens nodig zijn voor het kunnen sluiten en nakomen van een overeenkomst, zoals uw inschrijving op www.woonserviceregionaal.nl;
- de gegevens verplicht moeten worden doorgegeven, bijvoorbeeld de inkomens van onze medewerkers aan de Belastingdienst;
- de gegevens nodig zijn voor ons bedrijf, we wegen dan uw privacy af tegen het bedrijfsbelang van WoonService Regionaal, bijvoorbeeld als wij vragen aan u of u tevreden was met ons;
- er een levensbedreigende- of noodsituatie is;
- u zelf toestemming geeft aan ons om de gegevens voor iets te gebruiken. Bijvoorbeeld om u onze nieuwsbrief toe te sturen.

2. WELKE GEGEVENS VERZAMELEN WIJ EN WAARVOOR GEBRUIKEN WIJ DEZE GEGEVENS?

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig voor de volgende doelen:

- om woningzoekenden zich in te kunnen laten inschrijven bij WoonService;
- om geregistreerde woningzoekenden gelegenheid te geven persoonlijke gegevens te wijzigen;
- om geregistreerde woningzoekenden gelegenheid te geven te reageren op woningaanbod;
- om klachten, urgentieverzoeken en beroepen n.a.v. urgentieverzoeken te beoordelen;
- om, door middel van een aandachtslijst, bij te houden welke personen een bepaalde periode geen aanspraak kunnen maken op een woning via WoonService Regionaal;
- om een administratie bij te houden van bezoekers die zich op de website registreren;
- om geregistreerde woningzoekenden zich te laten uitschrijven als woningzoekenden bij WoonService;
- om nieuwsbrieven te versturen.

Wanneer u bij ons staat ingeschreven hebben wij in beginsel van u de volgende persoonsgegevens nodig:

Naam, geboortedatum, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer, inkomensgegevens.

2.1. KANSADVIESGESPREKKEN TOETSINGSCOMMISSIE URGENTIE, BEROEPSCOMMISSIE URGENTIE EN KLACHTENCOMMISSIE WOONSERVICE REGIONAAL

Onder WoonService Regionaal vallen ook de Toetsingscommissie Urgentie, de Beroepscommissie Urgentie en de Klachtencommissie. De commissies werken allemaal zelfstandig en onafhankelijk, WoonService Regionaal is eindverantwoordelijk voor de gegevensverwerkingen die de commissies uitvoeren. De woningcorporaties die deelnemen aan de urgentieregeling helpen u met het indienen van uw urgentieverzoek, dit heet een kansadviesgesprek. Deze gesprekken voeren de woningcorporaties in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van WoonService Regionaal.

Alleen de medewerker van de woningcorporatie met wie u het kansadviesgesprek voert en de leden en secretaris van de Toetsingscommissie Urgentie krijgen toegang tot uw urgentieaanvraag. Wanneer u na de uitspraak van de Toetsingscommissie Urgentie in beroep gaat ontvangt ook de Beroepscommissie Urgentie uw aanvraag en de uitspraak van de Toetsingscommissie Urgentie. Uw klacht over WoonService Regionaal wordt in eerste instantie enkel met de leden en secretaris van de Klachtencommissie WoonService Regionaal gedeeld.

De secretaris van de behandelende commissie beheert de gegevens en deelt deze met de commissieleden zodat uw aanvraag, beroep of klacht beoordeeld kan worden. In uitzonderlijke gevallen krijgen ook anderen toegang.

- De Toetsingscommissie Urgentie gebruikt uw persoonsgegevens wanneer u een urgentieverzoek indient. Met behulp van deze gegevens wordt de urgentieaanvraag beoordeeld. Hoe dit gaat is vastgelegd in het Reglement Toetsingscommissie en de Urgentieregeling WoonService Regionaal, deze kunt u vinden op www.woonserviceregionaal.nl.
- Wanneer u het niet eens bent met een besluit van de Toetsingscommissie Urgentie kunt u in beroep bij de Beroepscommissie Urgentie. De Beroepscommissie zal, wanneer uw beroep ontvankelijk is, uw aanvraag opnieuw beoordelen zoals beschreven in het Reglement Beroepscommissie en de Urgentieregeling WoonService Regionaal, deze kunt u vinden op www.woonserviceregionaal.nl.

De Toetsingscommissie- en de Beroepscommissie Urgentie krijgen toegang tot alle gegevens in uw urgentieaanvraag en aanvullende informatie die door u aan de commissies wordt verstrekt. Afhankelijk van uw aanvraag kunnen dit de volgende gegevens zijn: naam, geboortedatum, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer, inkomensgegevens, oude adressen, financiële gegevens (bijvoorbeeld: faillissement, schuldsanering, gedwongen woningverkoop, kosten wonen en levensonderhoud), overlijdensakte, gegevens over gedrag (huurdersverklaring, verklaringen politie), medische gegevens, gegevens over persoonlijke situatie (echtscheidingsconvenant, ouderschapsplan), andere gegevens die nodig zijn om urgentieverzoeken te behandelen. Het kan voorkomen dat de commissies gegevens van andere dan de directe aanvrager verwerken, denk hierbij aan de gegevens van familieleden, vrienden, (ex-)partners of bureaus.

- De Klachtencommissie behandelt uw klacht over WoonService Regionaal. De commissieleden gebruiken uw persoonsgegevens wanneer u een klacht indient en aanvullende informatie die door u aan de commissie worden verstrekt. Dit is nodig om de klacht te beoordelen en om contact met u te hebben hierover, hierdoor kunnen de principes van hoor en wederhoor worden toegepast. Hoe klachten worden behandeld staat in het Reglement Klachtencommissie op www.woonserviceregionaal.nl.

De Klachtencommissie krijgt toegang tot alle gegevens die in uw klacht staan en bij de behandeling van uw klacht naar voren komen. Dit kunnen, afhankelijk van uw klacht, de volgende gegevens zijn: naam, geboortedatum, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummer, inkomensgegevens, andere financiële gegevens (bijvoorbeeld: faillissement, schuldsanering, gedwongen woningverkoop, kosten wonen en levensonderhoud), gegevens over gedrag (huurdersverklaring,

verklaringen politie), medische gegevens, gegevens over persoonlijke situatie, andere gegevens die nodig zijn om klacht te beoordelen. Het kan voorkomen dat de commissie gegevens van andere dan de directe aanvrager verwerkt, denk hierbij aan de gegevens van familieleden, vrienden, (ex-)partners of bureaus.

2.2. AANDACHTSLIJST

WoonService Regionaal houdt een aandachtslijst bij van woningzoekenden die eerder uit een (huur)woning zijn vertrokken met een huurschuld, dan wel uit een (huur)woning moesten vertrekken vanwege veroorzaakte overlast of overtreding van de Opiumwet. De bij WoonService Regionaal aangesloten woningcorporaties behouden zich het recht voor met deze woningzoekenden, eerst na verloop van een bepaalde tijd (maximum 3 jaar), een huurovereenkomst aan te gaan. Als u op deze lijst staat bent u hierover geïnformeerd. Als u wilt controleren of u (nog) op deze lijst staat kunt u contact met ons opnemen via het contactformulier op www.woonserviceregionaal.nl.

3. ANDERE BEDRIJVEN

WoonService Regionaal geeft uw gegevens alleen door aan andere bedrijven wanneer dit nodig is voor het uitvoeren van werkzaamheden. WoonService Regionaal spreekt met deze bedrijven af dat zij goed met uw gegevens om zullen gaan in een verwerkersovereenkomst. WoonService Regionaal is op grond van de wet soms verplicht om persoonsgegevens aan autoriteiten te geven. Bijvoorbeeld wanneer wij gegevens moeten doorgeven aan autoriteiten voor een strafrechtelijk onderzoek. Wij identificeren de verzoekende autoriteit altijd zorgvuldig. WoonService Regionaal kan in een samenwerkingsafspraken vastleggen dat gegevens met een andere partij worden uitgewisseld. Vanaf april 2024 gaat WoonService Regionaal over naar een nieuwe website waarop alle vrijkomende huurwoningen in de regio Noordoost-Brabant en Gennepe te vinden zullen zijn. Dit gezamenlijke initiatief van woningcorporaties Area, BrabantWonen, Charlotte van Beuningen, JOOST, Woonmeij, Woonveste, Mooiland en Zayaz voor een regionaal woonruimtevindingsysteem heet "Thuispoort". Dit zal worden beheerd door een nieuw op te richten organisatie. De momenteel bij WoonService Regionaal ingeschreven woningzoekenden zullen een account krijgen op Thuispoort, en hun (persoons)gegevens zullen voor dat doel door WoonService Regionaal worden verstrekt aan Thuispoort.

4. GEGEVENSBEVEILIGING

De veiligheid van uw persoonlijke gegevens is voor ons erg belangrijk. Wij zorgen voor veiligheidsmaatregelen, deze worden regelmatig gecontroleerd en wanneer nodig aangepast aan de nieuwste technieken. Iedereen die voor ons werkt heeft alleen toegang tot uw gegevens wanneer zij deze nodig hebben voor hun werk. Ook zijn zij tot geheimhouding van uw gegevens verplicht.

Deze regels gelden ook voor bedrijven die in onze opdracht en volgens onze aanwijzingen gegevens verwerken en gebruiken.

Bij het bezoek aan onze website plaatsen we cookies. Met een cookie weten we welke pagina's u op onze website heeft bezocht. Het plaatsen van cookies helpt ons ook om onze website te verbeteren, u kunt hierover meer lezen op www.woonserviceregionaal.nl/cookie-statement.

5. BEWAARTERMIJNEN

WoonService Regionaal bewaart uw gegevens niet langer dan wettelijk mag of zolang ze nodig zijn voor de werkzaamheden. Wij bewaren informatie tot 2 jaar na afloop van de klantrelatie, of wanneer u op de aandachtslijst staat 3 jaar. Bij de Toetsingscommissie Urgentie, de Beroepscommissie Urgentie en de Klachtencommissie WoonService Regionaal worden de dossiers tot 2 jaar na de zitting bewaard.

6. UW RECHTEN

U mag ons vragen stellen over uw persoonsgegevens, hieronder worden uw rechten uitgelegd. Als u uw rechten wilt uitoefenen kunt u contact opnemen via het contactformulier op www.woonserviceregionaal.nl. U kunt ook direct bij één of meer van onze commissies een verzoek indienen als uw verzoek gaat over de gegevens die die commissie verwerkt.

- **Recht op inzage en afschrift**
U heeft het recht uw eigen persoonsgegevens in te zien. U kunt vragen waarvoor wij uw gegevens gebruiken en met wie wij deze gegevens delen. Ook kunt u vragen om een kopie of volledig overzicht van uw gegevens. Als gegevens van een andere persoon zijn opgenomen in uw dossier halen wij deze eruit om de privacy van die persoon te beschermen.
- **Recht op correctie**
U heeft het recht uw gegevens te laten verbeteren of aanvullen als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn.
- **Recht op verwijdering**
U mag ons vragen gegevens van u te verwijderen. Dit doen wij wanneer:
 - de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor wij ze verzameld hadden;
 - wij de persoonsgegevens onrechtmatig gebruiken;
 - u uw toestemming intrekt.
- **Recht op bezwaar**
U mag zich tegen een specifiek gebruik van uw gegevens verzetten. Daarvoor moet u (zwaarwegende) persoonlijke omstandigheden noemen, wij beoordelen dan of wij kunnen stoppen met het gebruiken van uw gegevens.
- **Recht van beperking**
In bepaalde gevallen kunt u vragen het gebruik van uw gegevens tijdelijk stop te zetten. Bijvoorbeeld wanneer wij aan het uitzoeken zijn of uw gegevens juist zijn of misschien onrechtmatig door ons worden verwerkt.

7. WIJZIGEN VAN DE PRIVACYVERKLARING

Deze privacyverklaring is vastgesteld op 22 november 2023. Wij zullen deze privacyverklaring jaarlijks herzien en wanneer wenselijk of noodzakelijk wijzigingen doorvoeren. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met uw gegevens omgaan, is het goed om zo nu en dan deze verklaring te lezen.

CONTACT

Als u nog vragen, opmerkingen of klachten heeft over deze privacyverklaring, kunt u contact opnemen met ons via het contactformulier op de www.woonserviceregionaal.nl. Mocht u hierna nog steeds niet tevreden zijn dan kunt u aanvullend een klacht indienen bij de KlachtenCommissie. Informatie hierover vindt u op www.woonserviceregionaal.nl. Wanneer u er met ons niet uit komt kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.