

# Privacyverklaring Ons Huis

Datum: april 2024

## 1. Inleiding

Ons Huis verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u, in het kader van het woongenot, vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen wij er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. Ons Huis handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

### 1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over Ons Huis als organisatie als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. Daarna wordt duidelijk welke persoonsgegevens wij verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook wordt toegelicht voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Ons Huis.

### 1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens, zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

### 1.3 Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten. In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase.

### 1.4 Gegevens verzamelen bij anderen?

Ons Huis verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf.

### 1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Deze functie wordt vervuld door de heer C. Bakker. Hij is te bereiken via het emailadres: [c.bakker@onshuis.com](mailto:c.bakker@onshuis.com).

## 2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

### 2.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, historische adressen, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer.

### 2.2 (categorie 2) Betaalgegevens

Dit zijn uw rekeningnummer, betaalhistorie, inkomenstoets.

## 3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofdoelen en (specifiekere) subdoelen.

### 3.1 A. Leveren van diensten

- A1. Inschrijven in onze systemen
- A2. Opmaken van huurovereenkomst
- A3. Klantenservice
- A4. Authenticatie van de klant
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen
- A6. Het onderhouden van de huurwoning

### 3.2 B. Onderzoek en statistiek

- B1. Bijhouden van aantal nieuwe klanten
- B2. Analyseren van deze data

### 3.3 C. Bestrijden fraude en criminaliteit

- C1. Bijhouden van huurachterstand

### 3.4 D. Juridische geschillen

- D1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

## 4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

### 4.1 Dienst 1: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt Ons Huis persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> categorie.

### 4.2 Dienst 2: overige verwerkingen

Ons Huis verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice, het doen van onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

## 5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

### 5.1 Toestemming

Ons Huis gebruikt voor het versturen van de nieuwsbrief als grondslag toestemming. Deze toestemming wordt gevraagd via de website, waarbij de klant het e-mailadres, naam en woonwijk kan invullen. De klant ontvangt dan een mail waarin wij vragen om een bevestiging van inschrijving.

### 5.2 Overeenkomst

Ons Huis gebruikt voor het verhuren van een woning of het verkopen van een woning een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant geregistreerd in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

## 6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

Ons Huis maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat Ons Huis bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

## 7. Delen we gegevens met andere partijen?

Ons Huis deelt de persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld elektriciens en glazenwassers. Deze organisaties krijgen alleen de benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak. Ook werkt Ons Huis soms samen met bijvoorbeeld een zorginstelling of de politie. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast en fraude. Daarnaast maakt Ons Huis 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 een verwerkersovereenkomst hebben gesloten. Ons Huis 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.

## 8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

Ons Huis heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

## 9. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Ons Huis een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 7 van deze verklaring duidelijk is gemaakt, verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het gebruik van encryptie en het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy.

Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatregelen aanhouden.

#### 10. Hoelang bewaren we uw gegevens?

Ons Huis bewaart uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en/of noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor wij deze verzamelen. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de soort gegevens. Wanneer de termijnen verstreken zijn worden de digitale gegevens verwijderd/vernietigd. Alle fysieke gegevens worden vernietigd door een hiervoor gespecialiseerd bedrijf. Wij vinden het belangrijk dat ook het vernietigen van gegevens met zorg gebeurt.

#### 11. Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

Ons Huis vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. U kunt gebruik maken van de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, hebt u het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, hebt u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;

- Het recht van bezwaar: indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

Komt u er niet uit, of wilt u graag extra informatie over het inroepen van uw rechten dan kunt u mailen naar [privacy@onshuis.com](mailto:privacy@onshuis.com) of bellen met 053 48 48 900..

#### 12. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

Ons Huis vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, het kan voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

#### 13. Wijzigingen van deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor deze privacyverklaring te wijzigen. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met uw gegevens omgaan raden wij u aan om zo nu en dan deze verklaring door te nemen.

#### 14. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen, een klacht of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via [privacy@onshuis.com](mailto:privacy@onshuis.com) of bellen met 053 48 48 900.