



Cocon Wonen Soest

Privacyverklaring

Inhoud:

1. Inleiding
2. Persoonsgegevens
3. Doelen
4. Diensten
5. Grondslagen
6. Geautomatiseerde individuele besluitvorming
7. Delen van gegevens met andere partijen
8. Beveiliging van gegevens
9. Bewaartermijn
10. Rechten van betrokkenen
11. Klachten
12. Links naar andere websites

1. Inleiding

Cocon Wonen verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Cocon Wonen vindt het belangrijk dat, in het kader van het woongenot, vertrouwen bestaat in de organisatie. Daarom doet Cocon Wonen er alles aan om de privacy van betrokkenen (dat zijn (potentiele) huurders, bezoekers, medewerkers, externe relaties) te beschermen. De regels over het beschermen van privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. Cocon Wonen handelt binnen de kaders van de wet. De privacy documenten zijn opgesteld in samenwerking met een aantal woningcorporaties.

2. Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregereert of anonimiseert Cocon Wonen persoonsgegevens zodat deze niet meer herleidbaar zijn naar personen.



Persoonsgegevens kunnen worden onderverdeeld in categorieën. Cocon Wonen gebruikt de volgende categorieën persoonsgegevens:

Categorie 1. Naam en contactgegevens:

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

Categorie 2. Betaalgegevens:

Dit zijn bankrekeningnummer, betaalhistorie, inkomenstoets.

Categorie 3. Bijzondere persoonsgegevens:

Dit zijn medische gegevens van bijvoorbeeld geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. Gegevens over crimineel gedrag zoals over bijvoorbeeld een wietplantage. Verder valt een kopie van legitimatiebewijs (rijbewijs, ID-kaart en paspoort) onder deze categorie omdat hier een BSN op kan staan.

Soms is Cocon Wonen wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten.

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens te gebruiken om de dienst of product te kunnen bieden die bij Cocon Wonen wordt afgenomen. In dat geval is het gebruiken van gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase.

Voor sommige extra producten en diensten zoals vragen we eerst uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens verzamelen.

Cocon Wonen maakt bij alle wooncomplexen gebruik van cameratoezicht. Dat doet Cocon Wonen na overleg met de betreffende bewonerscommissie. Cocon Wonen heeft bij de toegangsdeuren een camera hangen. Daarvoor hebben we gekozen omdat wij de veiligheid van bewoners en eigendommen wil beschermen.

De camera is alleen gericht op de toegangsdeuren. Bij de toegangsdeuren hangt een bordje waarop het cameratoezicht is bekend gemaakt aan de bezoekers. Bij het gebruik van de camera worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames van beeld en geluid.

Cocon Wonen verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De gegevens die Cocon Wonen verwerkt, ontvangt Cocon Wonen van de betrokkenen zelf.



Cocon Wonen is als Stichting de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

Cocon Wonen heeft, gezien zijn kleine omvang, ervoor gekozen om de functie van privacy officer te beleggen bij de Manager Servicecentrum van Cocon Wonen. De Manager Servicecentrum is te bereiken via het e-mailadres van Cocon Wonen.

3. Doelen

Cocon Wonen gebruikt de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Cocon Wonen gebruikt (generieke) hoofddoelen en (specifiekere) subdoelen, te weten:

A Leveren van diensten

- A1 Inschrijven in onze systemen
- A2 Opmaken van huurovereenkomst
- A3 Klantenservice, uw contacten met onze medewerkers woondiensten
- A4 Vaststellen van de identiteit van de klant
- A5 Het verwerken van uw betalingen en rekeningoverzichten versturen
- A6 Het onderhouden van de huurwoning
- A7 Het verzorgen van aanvullende diensten en uitvoeren servicecontracten
- A8 Het verkopen van woningen of bedrijfsruimtes

B Onderzoek en statistiek

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

C Bestrijden fraude en criminaliteit

- C1 Bijhouden van huurachterstand
- C2 Onderzoek naar fraude
- C3 Beleggen van fraudeproblemen bij de politie

D Juridische geschillen

- D1 Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Diensten

Cocon Wonen levert verschillende diensten waarvoor persoonsgegevens worden gebruikt, te weten:



Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant en / of het aanbieden van een huurwoning gebruikt Cocon Wonen persoonsgegevens uit de 1e categorie. Dit heeft als doel het aanmaken van een nieuwe klant om vervolgens een woning te kunnen aanbieden voor deze klant.

Dienst 2: verhuren van een woning

Voor het verhuren van een woning gebruikt Cocon Wonen persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie. Onder "verhuren" wordt hier begrepen al hetgeen voortvloeit uit de huurovereenkomst, dus ook het onderhoud van de woning door Cocon Wonen en het leveren van aanvullende diensten zoals deze zijn overeengekomen.

Dienst 3: overige verwerkingen

Cocon Wonen verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2e en 3e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, de verkoop van een woning of bedrijfsruimte, het doen van onderzoek, indien er overlast ontstaat, bij het afhandelen van juridische geschillen of het bestrijden van fraude en criminaliteit.

5 Grondslagen

Cocon Wonen moet ingevolge de AVG een wettelijke grondslag hebben voor de verwerking van persoonsgegevens. Cocon Wonen gebruikt de volgende grondslagen:

A *Overeenkomst*

Cocon Wonen gebruikt voor het verhuren van een woning de grondslag "overeenkomst". Voordat deze overeenkomst tot stand komt, wordt een klant ingeschreven in het systeem. Dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

B *Gerechtvaardigd belang*

Cocon Wonen gebruikt de grondslag "gerechtvaardigd belang" bij de bestrijding van onder andere woonfraude, hennepsteelt en overlast. Ook wordt deze grondslag gebruikt voor cameratoezicht. Het belang van Cocon Wonen en anderen weegt in die situaties zwaarder dan het privacybelang van betrokkene.

C *Wettelijke plicht*

Cocon Wonen gebruikt de grondslag "wettelijke plicht" indien persoonsgegevens ingevolge een wet moeten worden verwerkt.



6 Geautomatiseerde individuele besluitvorming

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

7 Delen van gegevens met andere partijen

Cocon Wonen deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld onderhouds- en installatiebedrijven en de calamiteitendienst. Deze organisaties krijgen alleen de voor hun diensten benodigde gegevens, zoals het adres en eventueel een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Ook werkt Cocon Wonen samen met een zorginstelling. Voor het eventueel uitwisselen van gegevens wordt vooraf toestemming gevraagd aan de betrokkene.

In het kader van de bestrijding van fraude, criminaliteit of overlast worden gegevens uitgewisseld met de politie.

Cocon Wonen heeft de administratieve verwerking van gegevens uitbesteed. Daarnaast wordt Cocon Wonen voor het beheer van automatiseringstoepassingen ondersteund door een externe partij. De leveranciers van deze diensten hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor Cocon Wonen. Deze leveranciers zijn verwerkers van Cocon Wonen, en dat betekent dat Cocon Wonen een verwerkersovereenkomst heeft gesloten.

Cocon Wonen 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 Beveiliging van gegevens

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Cocon Wonen een strikt beleid als het hier om gaat. Cocon Wonen hanteert verschillende technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van verkeerde personen 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 de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

Daarnaast heeft Cocon Wonen als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de Europese Unie te (laten) verwerken. Daardoor is de privacyverordening van toepassing en kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

9 Bewaartermijn

Op grond van de AVG mogen persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk. Hoe lang noodzakelijk is, is afhankelijk van de doelen van het verzamelen van de persoonsgegevens. Onder bepaalde voorwaarden mogen persoonsgegevens langer dan noodzakelijk bewaard worden, zoals voor statistisch of wetenschappelijk onderzoek.

Cocon Wonen hanteert de onderstaande bewaartermijnen:

Categorie 1: tot 2 jaar nadat de klantrelatie is beëindigd;

Categorie 2: tot 2 jaar nadat de klantrelatie is beëindigd of langer, tot zo lang dat ingevolge artikel 55 lid 3 Woningwet is vereist;

Categorie 3: tot de klantrelatie is beëindigd.

Soms is het nodig dat Cocon Wonen bepaalde gegevens overdraagt aan andere instanties, of is Cocon Wonen verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

Indien persoonsgegevens zijn vermeld op documenten die deel uitmaken van de (financiële) administratie van Cocon Wonen, dan wordt de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar gehanteerd.

10 Rechten van betrokkenen

Eenieder waarvan Cocon Wonen persoonsgegevens verwerkt, heeft de volgende rechten:

- het recht van inzage: het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens Cocon Wonen verwerkt;
- het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij verwerken niet juist zijn, bestaat het recht om deze aan te laten passen;
- het recht van verwijdering: indien Cocon Wonen persoonsgegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor Cocon Wonen ze heeft gekregen, bestaat het recht Cocon Wonen te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals de plicht van Cocon Wonen om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- het recht van beperking: gedurende de periode dat Cocon Wonen bezig is om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of er bezwaar is ingediend tegen de verwerking, bestaat het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;

- het recht van dataportabiliteit: op verzoek moet Cocon Wonen alle persoonsgegevens die wij van betrokkene hebben, overdragen naar betrokkene of een andere organisatie naar keuze van betrokkene. 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.

Betrokkenen kunnen voor het uitoefenen van hun rechten contact opnemen met Cocon Wonen. De contactgegevens zijn te vinden op de website.

11 Klachten

Cocon Wonen vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doet Cocon Wonen 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 directie van Cocon Wonen. De contactgegevens zijn te vinden op de website. Indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens kan een klacht worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

12 Links naar andere websites

Op onze website treft u een aantal links aan naar andere websites. Cocon Wonen is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met persoonlijke informatie omgaan. Lees hiervoor de privacyverklaring, indien aanwezig, van de site die u bezoekt.

Soest, 25 mei 2018

Drs. Th.L.M. Wennekes MA, directeur - bestuurder

