

P r i v a c y r e g l e m e n t

TIWOS

Algemeen

1.1 Inleiding

Stichting Tiwos, die haar activiteiten verricht onder de handelsnaam Tiwos Tilburgse Woonstichting, is zich ervan bewust dat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van essentieel belang is voor haar activiteiten. Persoonlijke gegevens van aspirant-, vertrokken- en huidige huurders, overige bewoners en woningzoekenden worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Tiwos streeft ernaar om hierbij integer en transparant te handelen en verbindt zich aan de regels in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is Stichting Tiwos (art. 1 Wbp). In overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens is de verwerking van gegevens gemeld bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens te Den Haag.

1.2 Doel van dit reglement

Het doel van dit reglement is om de betrokkenen te informeren over de wijze waarop Tiwos met persoonsgegevens omgaat en om de rechten van de betrokkenen te waarborgen.

Dit reglement is onlosmakelijk verbonden met de melding 'Huuradministratie' welke is opgenomen in het openbaar register van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te Den Haag onder nummer M1646110. De AP is een onafhankelijk toezichthoudend orgaan en houdt toezicht op de naleving van de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens.

1.3 Doelstelling Tiwos

Tiwos is een maatschappelijke onderneming met lange termijn verantwoordelijkheid en een duidelijke maatschappelijke doelstelling: zorgen voor verantwoorde huisvesting voor mensen die daarin niet zelf kunnen voorzien.

In het kader van de dienstverlening, wanneer u zich inschrijft als woningzoekende, een huurovereenkomst sluit of anderszins contact heeft met Tiwos, legt Tiwos gegevens vast. Tiwos verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doelen:

1. Het uitvoeren van een huurovereenkomst;
2. Contact met de huurders onderhouden;
3. Het beheer, waaronder onderhoud en de reparatie, van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken;
4. Samen met de gemeente bewaken van de kwaliteit van de woonomgeving en van de leefbaarheid; (info website Aedes)
5. Integrale aanpak van problematische wijken om de veiligheid en de leefbaarheid te verbeteren;
6. Het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven en het doen van betalingen;
7. Het innen van vorderingen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen;
8. Het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;
9. Activiteiten van intern beheer en het verstrekken van gegevens voor historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden;
10. De uitvoering of toepassing van een andere wet waar Tiwos aan is onderworpen.

1.4 Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op alle, geheel of gedeeltelijk, geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens waaronder ook papieren documenten.

1.5 Definities

Persoonsgegeven:	Elke gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
Verwerking van gegevens:	Elke handeling of geheel van handelingen m.b.t. persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken d.m.v. doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling,

Verantwoordelijke:	samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens; Stichting Tiwos, die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
Beheerder:	Degene die in opdracht van de verantwoordelijke belast is met het beheer van de gegevens; de bestuurder van Tiwos ;
Betrokkene:	Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, de huurder, de aspirant- en de vertrokken huurder;
Derde:	Ieder, niet zijnde de betrokkene en niet zijnde de verantwoordelijke of 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 waaronder ook de medewerkers van Tiwos;
Verstrekken van gegevens:	Het bekend maken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
De Privacy functionaris:	De privacy functionaris is de functionaris voor de gegevensbescherming. De privacy functionaris houdt binnen Tiwos toezicht op de toepassing en naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens

2. Informatieplicht Tiwos

- De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in het kader van alle activiteiten die nodig zijn om de doelstelling uit te voeren. Hieronder wordt begrepen het beheer en onderhoud van woningen, het zorg dragen voor een kwalitatief goede en leefbare woonomgeving, het toewijzen van woningen en het uitvoeren van huur- en andere overeenkomsten die met het beheer en de verhuur samenhangen. In het kader van deze activiteiten wordt, indien nodig, samengewerkt met derden als dit past binnen de doelstelling van Tiwos.
- Aan elke huurder wordt op verzoek dit reglement uitgereikt en een kopie van de melding van de verwerking van persoonsgegevens zoals die is opgenomen in het openbaar register van het College Bescherming Persoonsgegevens.

3. Verwerking van persoonsgegevens

- Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dat gelet op de in de melding genoemde doeleinden toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig is.
- Persoonsgegevens worden verkregen van de betrokkene. Als gegevens op andere wijze worden verkregen wordt hiervan aantekening gemaakt.
- Naast de gegevens die noodzakelijk zijn voor de huuradministratie, worden eveneens gegevens omtrent overlastsituaties of huurschulden en aanmaningen opgenomen. Deze informatie is alleen toegankelijk voor medewerkers die gezien hun taak over deze informatie moeten beschikken. De inrichting van de autorisaties is beschreven in het beveiligingsplan (BIC).

4. De ontvangers

De volgende categorieën van ontvangers kunnen voor de onder 1.3 genoemde doelen inzage krijgen in persoonsgegevens:

- Medewerkers, in dienst van Tiwos, die gezien hun taak over de gegevens dienen te beschikken;
- Deurwaarders;
- Energiebedrijven;
- Verzekeringsmaatschappijen;
- Accountant;
- Gemeente;
- Andere woningcorporaties.
- Derden met wie Tiwos een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten, die past binnen de doelstellingen van Tiwos onder de voorwaarden in art. 5 vermeld;

Gegevens worden alleen verstrekt of gedeeld met derden indien het gaat om bereiken van de doelstellingen zoals genoemd onder artikel 1.3. De gedeelde gegevens mogen niet worden gebruikt voor reclame- of wervingsdoeleinden.

5. De verstrekking van gegevens

- a. Tiwos werkt samen met instellingen, instanties, gemeente en bewonersorganisaties binnen de doelstellingen van Tiwos op het gebied van zorg, leefbaarheid en veiligheid. Als daarbij persoonsgegevens worden uitgewisseld, worden afspraken daarover op papier gezet: wie zijn de samenwerkende partners, wat is het doel van de samenwerking, welke gegevens zijn daarvoor noodzakelijk en op welke wijze worden de rechten van de betrokkenen gewaarborgd. Partijen met wie Tiwos samenwerkt zijn de collega-corporaties, de gemeente, politie en hulpverlenende instanties. (zie website – over Tiwos - samenwerken).
- b. In alle andere gevallen vindt gegevensverstrekking alleen plaats na schriftelijke bevestiging door de beheerder, na advies van de privacy functionaris.
- c. Gegevens van huurders worden niet gebruikt voor commerciële of charitatieve doeleinden.
- d. Gegevens kunnen voor historische, statistische- of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt. In de resultaten van deze onderzoeken zijn de gegevens niet meer te herleiden tot natuurlijke personen.
- e. In alle gevallen waarbij gegevens worden verstrekt of wordt samengewerkt met derden in het kader van het bereiken van de doelstelling van Tiwos en waarbij het uitwisselen van persoonsgegevens een rol speelt, worden afspraken daarover schriftelijk vastgelegd tussen de partijen.

6. Rechten huurder

- a. Het recht op inzage.
De huurder (of diens wettelijk vertegenwoordiger met machtiging van de betrokkene) heeft recht op kosteloos inzage in het eigen dossier. Dit verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Als het verzoek mondeling wordt ingediend wordt samen met de betrokkene een standaard formulier ingevuld. De verantwoordelijke medewerker van Tiwos stelt vooraf de identiteit van de verzoeker vast. Het inzage verzoek wordt binnen vier weken gehonoreerd.

Als gegevens van derden, bijvoorbeeld namen van medewerkers of derden, in het dossier zijn opgenomen die mogelijk bezwaar kunnen hebben tegen inzage, dan worden die gegevens afgeschermd.

Indienen van het inzage verzoek kan bij elke medewerker. Het verzoek wordt behandeld door de Privacy functionaris .

- b. Het recht op correctie.
Het recht op correctie van gegevens bestaat als gegevens feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend voor het doel of in strijd met een wettelijk voorschrift zijn opgenomen. Het verzoek wordt op papier gezet met de voorgestelde wijzigingen.

De verantwoordelijke medewerker deelt binnen vier weken mee of de gewenste wijzigingen worden doorgevoerd. Een afwijzing van het correctieverzoek wordt met redenen omkleed.

Is de huurder het niet eens met hetgeen in het dossier is opgenomen en gelden de bovenstaande criteria voor correctie niet, dan kan de betrokkene zijn/haar eigen zienswijze aan het dossier toevoegen.

Als het verzoek om correctie terecht is gebleken moet de verantwoordelijke derden aan wie eerder gegevens zijn verstrekt, van de wijziging(en) in kennis stellen, tenzij dit onmogelijk blijkt.

- c. Het recht op verzet.
Betrokkenen kunnen verzoeken hun gegevens niet te verstrekken aan bepaalde ontvangers. Zij moeten hiervoor 'bijzondere persoonlijke omstandigheden' aanvoeren. De beheerder beslist binnen vier weken op dit verzoek. Dit kan zich voordoen bij mensen die om welke reden dan ook in een kwetsbare positie verkeren en bescherming verdienen.
- d. Uitzondering op bovengenoemde rechten.

Tiwos kan de algemene informatieplicht over verwerkingen, de plicht in individuele gevallen informatie te verstrekken en het recht op inzage buiten beschouwing laten voor zover dit noodzakelijk is in het belang van:

- a) de veiligheid van de staat;
- b) de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- c) gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- d) het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften zoals bedoeld onder b en c van dit artikel;
- e) de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen (waaronder de rechten en vrijheden van Tiwos).

De beheerder beslist of een dergelijke uitzondering zich in een concrete situatie voor doet. Hij wint hierover vooraf advies in bij de privacy functionaris.

7. Bewaartermijnen

De persoonsgegevens van huurders worden tot 2 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst bewaard. Als deze periode is verstreken worden de dossiers geschoond. Gegevens kunnen langer bewaard blijven als dit noodzakelijk is in verband met incasso- of rechterlijke procedures. Financiële gegevens worden tot 7 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst bewaard in verband met het nakomen van de wettelijke administratieve bewaarplicht van Tiwos.

8. Klachtenregeling

- a. Voor klachten over de uitvoering van de bepalingen in dit reglement is de interne klachtenprocedure van Tiwos van toepassing.
U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen gericht aan de bestuurder. Indien nodig wordt u geholpen bij het op schrift stellen van de klacht.
- b. Als u niet tevreden bent over de interne klachtbehandeling door Tiwos kunt u zich wenden tot de klachtencommissie voor de woningcorporaties aangesloten bij Woning in Zicht Klachtencommissie.
Klachtencommissie
Postbus 488
5000 AL Tilburg
Meer informatie over het indienen van een klacht is te lezen in de folder 'Klachten' welke in de Informatiemap voor nieuwe huurders en op de website van Tiwos www.tiwos.nl is opgenomen.

9. Overige rechtsingangen

- a. Als u niet tevreden bent met de klachtafhandeling door Tiwos of de Klachtencommissie wooncorporaties kan een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank gestart worden. Een verzoekschrift moet worden ingediend binnen zes weken nadat het besluit van Tiwos of de Klachtencommissie ontvangen is. Ook als Tiwos of de klachtencommissie wooncorporaties niet op uw klacht reageert binnen de gestelde termijn kan binnen zes weken na afloop van die termijn het verzoekschrift worden ingediend.

10. Slotbepalingen

- a. Alle personen die werkzaam zijn bij Tiwos of ten dienste van Tiwos werkzaamheden verrichten en daarbij kennis nemen van persoonsgegevens zijn verplicht tot geheimhouding tenzij hun taak of een wettelijk voorschrift tot mededeling verplicht.
- b. Tiwos treft technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- c. Als een inbreuk op de beveiliging heeft plaats gevonden, die waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor de persoonlijke levenssfeer dan worden de betrokkenen daar direct van op de hoogte gesteld.
- d. Alle kwesties die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit reglement niet voorziet worden ter beoordeling voorgelegd aan de bestuurder van Tiwos.

11. Inwerkingtreding

- a. Dit reglement treedt in werking op 1 november 2016.
- b. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd. Het wordt jaarlijks gecontroleerd op actualiteit. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.
- c. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op de vestigingen van Tiwos en is te raadplegen via internet www.Tiwos.nl.