

# Privacyreglement Tiwos, tilburgse woonstichting

19 juni 2019

Tiwos houdt zich - als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - voor de verwerking van dergelijke gegevens in alle gevallen aan de regels van deze wet. In dit privacyreglement is vastgelegd hoe Tiwos met de persoonsgegevens omgaat en waarvoor deze worden gebruikt. Dit Privacyreglement is bestemd voor alle medewerkers van Tiwos, huurders en andere belanghebbenden.

## 1. Begrippen

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

**Betrokkene:** degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

**Bewerker:** degene die in opdracht van Tiwos 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 Tiwos;

**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 AVG 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 Tiwos

### 2.1

De verwerking van persoonsgegevens door Tiwos 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 Tiwos.

### 2.2

De verwerking geschiedt met het oog op:

- De uitvoering van de woonruimteverdeling;

- De uitvoering van een huurovereenkomst;
- Het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven en het doen van betalingen;
- Het innen van vorderingen, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen;
- Het onderhoud en de reparatie van de te huren en verhuren roerende en onroerende zaken;
- Het tegengaan van overlast; Samen met de gemeente bewaken van de kwaliteit van de woonomgeving en van de leefbaarheid;
- Integrale aanpak van problematische wijken om de veiligheid en de leefbaarheid te verbeteren;
- Het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;
- Activiteiten van intern beheer;
- De uitvoering of toepassing van een andere wet;
- Het doen van metingen en onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening om deze te kunnen verbeteren.

### **3. Verwerking van persoonsgegevens**

#### 3.1

Tiwos verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig voor de onder 2 genoemde doeleinden.

#### 3.2

Persoonsgegevens worden door Tiwos alleen verwerkt indien één of meer van de volgende punten van toepassing is:

- De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij betrokkene partij is of wenst te worden;
- De gegevensverwerking noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene;
- De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Tiwos en de met haar verbonden instellingen of ondernemingen;
- De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen.

#### 3.3

Naast de gegevens die noodzakelijk zijn voor de huuradministratie van Tiwos worden eveneens gegevens over onrechtmatige bewoning of huurschulden opgenomen in een dossier. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van Tiwos 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 Tiwos deze gegevens niet in de administratie opnemen. Tiwos 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 Tiwos.

#### 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 Tiwos 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 Tiwos vermeld onder punt 2 te faciliteren.

#### 5.2

Gegevens van betrokkene worden niet aan derden verstrekt voor commerciële en charitatieve 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 Tiwos. Het verzoek wordt ondertekend door de betrokkene. Het verzoek moet persoonlijk worden afgegeven op kantoor van Tiwos 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 AVG of andere wetten zijn opgenomen of niet terzake doende zijn ("recht op correctie").

### 7.2

Verzoeken tot correctie worden schriftelijk ingediend bij Tiwos. Het verzoek bevat de voorgestelde wijzigingen. Het verzoek moet persoonlijk worden afgegeven op kantoor van Tiwos 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 Tiwos 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 Tiwos zich tot het uiterste in om de gegevens te wijzigen bij derden.

## 8. Recht van bezwaar

### 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 Tiwos. Tiwos beslist binnen twee weken op dit verzoek. Tiwos is echter niet verplicht gehoor te geven aan een verzoek indien het verzoek betrekking heeft op verstrekking van gegevens waartoe Tiwos van overheidswege verplicht is.

## 9. Uitzonderingen

Het recht op informatie, inzage, correctie, verwijdering en bezwaar is de hoofdregel maar dit mag op grond van art. 23 AVG en art. 41 Uitvoeringswet AVG beperkt worden als dit noodzakelijk is voor de waarborging van:

- de nationale veiligheid, landsverdediging of openbare veiligheid;
- de voorkoming, onderzoek, opsporing en vervolging van strafbare feiten, of tenuitvoerlegging van straffen;
- de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van schendingen van de beroepscode voor gereguleerde beroepen;
- andere belangrijke doelstellingen van algemeen belang van Nederland of de Europese Unie;
- de bescherming van de onafhankelijkheid van rechters en rechterlijke procedures; en
- taken op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving op de hierboven genoemde gebieden.

Verder is het mogelijk de rechten van de betrokkenen te beperken wanneer dit noodzakelijk is ter waarborging van:

- de bescherming van de betrokkene of van de rechten of vrijheden van anderen; of
- de inning van civielrechtelijke vorderingen.

Een beroep op dit uitzonderingsartikel kan nodig zijn als in een dossier informatie over een derde is opgenomen die afscherming verdient. Denk aan tips van burens of persoonlijke gegevens van een medewerker. Ook bij toezicht en handhaving door de overheid is een beroep op dit artikel mogelijk.

Als een (huur)contract is gesloten dan is controle op de naleving van de voorwaarden waaronder dat contract is aangegaan geen nieuw doel maar die controle vormt het sluitstuk van elk werkproces. Door de rechten op te schorten is te voorkomen dat de betrokkene sporen van onrechtmatig of frauduleus gedrag verwijdert.

Het kan dan nodig zijn om de betrokkene in dat concrete geval niet te informeren en geen recht op inzage of wissing toe te kennen, totdat de controle is afgerond. Als de genoemde situaties voorbij zijn dan herleven die rechten weer.

Als de verwerkingsverantwoordelijke een uitzondering maakt op de rechten van de betrokkene op basis van de bovenstaande situaties, moet dat proportioneel zijn en daarbij moet meewegen de aard van de verwerkingen, de risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkene en het recht van de betrokkene om op de hoogte te worden gesteld van deze beperkingen.

Binnen de organisatie moet helder zijn wie beslist over de beperking van deze rechten en alle overwegingen dienen in het dossier te zijn opgenomen

## **10. Bewaartermijnen**

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

## **11. Klachtenregeling**

### **11.1**

Klachten en geschillen over de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van dit reglement kunnen schriftelijk en gemotiveerd worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Tiwos.

### **11.2**

Binnen twee weken na ontvangst van een klacht wordt de betrokkene door Tiwos uitgenodigd de klacht toe te lichten. Binnen twee weken na de toelichting deelt Tiwos de beslissing op de klacht schriftelijk aan de betrokkene mee.

### 11.3

Als de betrokkene niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan de betrokkene meer informatie vinden over vervolgacties 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 AVG. Veel vragen en antwoorden aan de Autoriteit persoonsgegevens worden op de website beantwoord. Heeft u op de website van 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 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).

## 12. 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 Tiwos geldt dat alle personen die werkzaam zijn bij Tiwos of ten dienste van Tiwos werkzaamheden verrichten en daarbij kennisnemen van persoonsgegevens verplicht zijn tot geheimhouding. Gebruik van klantgegevens door medewerkers van Tiwos is alleen toegestaan als deze voor de uitoefening van hun functie noodzakelijk is. De gegevens die zijn opgeslagen worden daarom met technische en organisatorische maatregelen passend beschermd, om verlies of misbruik door derden te voorkomen.

## 13. Inwerkingtreding, reikwijdte, wijzigingen en publicatie

### 13.1

Dit Privacyreglement treedt in werking op 19 juni 2019 en vervangt de versie van 1 mei 2018.

### 13.2

Dit Privacyreglement geldt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de overeenkomst te allen tijde door Tiwos kan worden gewijzigd, aangevuld of ingetrokken. Wijzigingen of aanvullingen vinden plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.

### 13.3

Alle kwesties die betrekking hebben op het verwerken van persoonsgegevens en waarin dit reglement niet voorziet, worden ter beoordeling voorgelegd aan de directie van Tiwos.

### 13.4

De huurder ontvangt bij het tekenen van de huurovereenkomst een informatiemap. In deze map zit een exemplaar van dit privacyreglement. Daarnaast ligt het privacyreglement voor iedereen ter inzage op het kantoor van Tiwos en is het te raadplegen / te downloaden via internet: [www.tiwos.nl](http://www.tiwos.nl).

13.5

Dit reglement kan worden aangehaald als 'Privacyreglement Tiwos'.

Tilburgse woningstichting Tiwos  
Stationsstraat 24  
5038 ED Tilburg

T 013 – 54 90 890  
E [info@tiwos.nl](mailto:info@tiwos.nl)  
I [www.tiwos.nl](http://www.tiwos.nl)

## Gedragsregels

- Als medewerker van Tiwos verwerk je enkel persoonsgegevens waarvan op voorhand bekend is dat deze op grond van het takenpakket (rechtmatig) verwerkt mogen worden met die gegevensverwerkingen (middelen) die door Tiwos ter beschikking zijn gesteld en van die personen waarvan je op voorhand weet dat zij hierover zijn geïnformeerd, dan wel door jou of een collega hiertoe om toestemming zijn gevraagd.
- Als medewerker van Tiwos zorg je dat de persoonsgegevens die je verzamelt enkel betrekking hebben op de uitvoering van je takenpakket en steeds correct, compleet en voor zover van toepassing up-to-date zijn.
- Als medewerker van Tiwos verzamel je alleen persoonsgegevens indien je op voorhand weet dat dit tot je takenpakket behoort en je ervan overtuigd bent de verzamelde persoonsgegevens niet voor andere doelen gebruikt zullen worden.
- Als medewerker van Tiwos geef je enkel aan derden toegang tot persoonsgegevens, wanneer dit (op voorhand al) deel uitmaakt van je takenpakket, en/of nadat op voorhand de betrokkene daartoe uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, en/of op grond van het uitvoeren van een wettelijke (of contractuele) verplichting.
- Als medewerker van Tiwos zorg je dat de tijdens de uitvoering van je taken gebruikte persoonsgegevens conform de daartoe door Tiwos gegeven beveiligingsinstructies worden beschermd tegen verlies, vernietiging, ongeautoriseerde toegang, ongeoorloofd gebruik, -veranderingen, of terbeschikkingstelling.
- Als medewerker van Tiwos geef je duidelijk aan, uit naam van wie je jouw taken uitvoert en geef je op verzoek aan wat de reden en aard is van de door jou te verwerken persoonsgegevens.
- Als medewerker van Tiwos zorg je dat indien een persoon zich bij je meldt met de vraag of Tiwos persoonsgegevens van hem/haar heeft, dit verzoek wordt doorgegeven aan de medewerker die als taak heeft deze verzoeken af te handelen.
- Als medewerker van Tiwos is het je plicht deze privacy gedragsregels bij de uitvoering van de aan jou opgedragen taken na te leven.
- Als medewerker van Tiwos zorg je dat de persoonsgegevens die je verzamelt niet langer worden bewaard dan nodig voor het realiseren van het doel waarvoor ze zijn verzameld.

## Privacy-missie

U kunt erop rekenen dat Tiwos op een betrouwbare en verantwoordelijke manier omgaat met uw privacy en veiligheid. Bij Tiwos zijn wij transparant en open over hoe en waarom wij uw gegevens gebruiken.