

Privacy verklaring

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wat zijn persoonsgegevens	3
1.2	Bent je verplicht jouw persoonsgegevens aan ons te verstrekken?	3
1.3	Gegevens verzamelen bij derden	3
1.4	De verantwoordelijke voor verwerking van persoonsgegevens	3
2	Welke persoonsgegevens gebruiken we en waarvoor gebruiken we deze	3
2.1	Inschrijving Woning in Zicht	3
2.2	Contactgegevens	3
2.3	Inkomensgegevens en toewijzingsdocumenten	4
2.4	Gegevens met betrekking tot de huurbetaling	4
2.5	Bijzondere persoonsgegevens	4
2.6	Cameratoezicht en toegangstags	4
3	Grondslagen voor het gebruik van jouw gegevens	4
4	Cookies	5
5	Profilering en geautomatiseerde individuele besluitvorming	5
6	Verstrekken van persoonsgegevens aan andere partijen	5
7	Gegevens buiten de EU	6
8	Beveiliging van jouw gegevens	6
9	Bewaartermijn van gegevens	6
10	Jouw rechten op basis van de verwerking van jouw persoonsgegevens	7
11	Hoe kunt je contact met ons opnemen?	8
12	Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens	8
13	Kan de privacyverklaring gewijzigd worden?	8

1 Inleiding

Tiwos neemt de privacy van haar huurders serieus. Daarom doen we er alles aan je privacy te beschermen. Wij handelen naar de wet- en regelgeving die o.a. beschreven is in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van deze wet. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we dat doen.

1.1 Wat zijn persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn jouw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms groeperen of anonimiseren we ze zodat ze niet meer naar je te herleiden zijn.

1.2 Bent je verplicht jouw persoonsgegevens aan ons te verstrekken?

Bepaalde persoonsgegevens zijn nodig om een woning of garage aan je te kunnen verhuren. Zonder deze gegevens kunnen we geen overeenkomst met elkaar aangaan. Soms zijn we wettelijk verplicht persoonsgegevens te verzamelen, bewaren of verstrekken voor de opsporing van strafbare feiten. Als we jouw persoonsgegevens nodig hebben voor andere doeleinden vragen we eerst jouw uitdrukkelijke toestemming. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het aanbieden van extra producten of diensten.

1.3 Gegevens verzamelen bij derden

Tiwos verzamelt soms persoonsgegevens bij derde partijen zoals:

- o Woning in Zicht voor het aanbieden van onze huurwoningen;
- o de Belastingdienst als wij een inkomensafhankelijke huurverhoging of huurverlaging doorvoeren;
- o hulpverlenende organisaties in geval van ingewikkelde (zorg) problematiek;
- o gemeente in het geval van maatwerk bij urgentieaanvragen op medische indicatie.

1.4 De verantwoordelijke voor verwerking van persoonsgegevens

Tiwos is juridisch de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens.

2 Welke persoonsgegevens gebruiken we en waarvoor gebruiken we deze

Persoonsgegevens zijn onderverdeeld categorieën. Hieronder geven we per categorie aan waarvoor we die gegevens gebruiken.

2.1 Inschrijving Woning in Zicht

De inschrijving voor een huurwoning vindt plaats via Woning in Zicht. Alle informatie over jouw persoonsgegevens en de privacy hiervan binnen Woning inzicht kunt je vinden in de privacy verklaring van Woning in Zicht.

2.2 Contactgegevens

Dit zijn voornamen, voorletters, achternaam, geslacht, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum. Van je en van jouw eventuele medehuurlers en/of medebewoners. Deze gegevens gebruiken we voor:

- o het toewijzen van onroerende zaken (woning en/of garage);
- o de uitvoering van de huurovereenkomst;
- o onderhoud en reparatie van de onroerende zaken (woning en/of garage);
- o het kopen of verkopen van onroerende zaken;
- o het afhandelen van geschillen en klachten;
- o klantenservice;
- o communicatie met huurders en kopers;
- o onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van Tiwos/

Het verwerken van deze gegevens is noodzakelijk voor het uitvoeren of aangaan van een overeenkomst of het voldoen aan een wettelijke verplichting. Om onze dienstverlening te verbeteren, hebben wij een

gerechtvaardigd belang om de kwaliteit van onze dienstverlening te onderzoeken. Hiervoor hebben wij jouw contactgegevens nodig.

2.3 Inkomensgegevens en toewijzingsdocumenten.

Voor het passend toewijzen van een woning, vragen we om jouw inkomensgegevens. Dit is een wettelijke verplichting waaraan we moeten voldoen. Andere documenten die wij gebruiken voor de toewijzing van een woning kunnen zijn bijvoorbeeld een verhuurdersverklaring, uittreksel BRP, of bewijs van economische eenheid (bewijs van gezamenlijke huishouding).

2.4 Gegevens met betrekking tot de huurbetaling

We gebruiken jouw bankrekeningnummer om betalingen en/of huur te incasseren en voor eventuele uitbetalingen. Tiwos zet zich in om huurachterstanden te beperken. Hiervoor kunnen gegevens met betrekking tot jouw (financiële) situatie worden verwerkt.

2.5 Bijzondere persoonsgegevens

Het kan nodig zijn dat we ook gegevens van gevoelige aard van je verwerken. Denk daarbij aan:

- medische gegevens, specifiek: voor (medische) aanpassingen van een woning;
- gegevens over overlast en/of agressie, inclusief eventuele bewijsstukken;
- gegevens over woonfraude en/of onrechtmatig gebruik van een woning;
- gegevens over crimineel en/of hinderlijk gedrag.

We verwerken deze binnen de wettelijke kaders en als dat noodzakelijk is:

- voor het uitvoeren en/of handhaven van de huurovereenkomst;
- om de belangen van de organisatie te behartigen;
- om de veiligheid van medewerkers, bewoners en/of ingeschakelde derden te waarborgen.

Zo kunnen we zorgen voor een kwalitatief goede leefomgeving, overlast bestrijden, woonfraude en het onrechtmatig gebruik van een woning tegen gaan. We verwerken geen kopieën van identiteitsbewijzen. We kunnen wel om een identiteitsbewijs vragen in het kader van de identificatieplicht, maar we slaan deze niet op.

2.6 Cameratoezicht en toegangstags

Om onze eigendommen te beschermen en in het kader van veiligheid hangen er camera's in ons kantoor en onze gebouwen. Bij het gebruik van de camera's worden video-opnames gemaakt waardoor mogelijk persoonsgegevens worden verwerkt. Door middel van borden of stickers wordt kenbaar gemaakt dat gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht. De beelden bewaren we maximaal 2 weken tenzij we ze langer nodig hebben in verband met een incident. Voor meer informatie bekijk de camera verklaring op onze website. We gebruiken toegangstags om te voorkomen dat onbevoegden toegang verkrijgen tot onze (woon)gebouwen.

3 Grondslagen voor het gebruik van jouw gegevens

Uitvoering overeenkomst

Tiwos gebruikt voor het verhuren of verkopen van woningen een overeenkomst met haar huurder. Voor de totstandkoming van deze overeenkomst worden klantgegevens gebruikt voor de toewijzing van een woning. Vervolgens worden jouw gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst tot de termijn als opgenomen in artikel 9 van deze privacyverklaring bewaard. Wettelijk gezien is de grondslag voor het gebruik van jouw gegevens het gebruik voor (de uitvoering van) een overeenkomst.

Wettelijke verplichting

In sommige gevallen heeft Tiwos ook een wettelijke verplichting om persoonsgegevens te verwerken. Bijvoorbeeld in de communicatie met de Belastingdienst.

Toestemming

In sommige gevallen vragen we toestemming aan je om jouw persoonsgegevens te mogen verwerken. Deze toestemming kunt je altijd weer intrekken. Je kunt hierbij denken aan toestemming voor het toesturen van de nieuwsbrief.

Gerechtvaardigd belang

In sommige gevallen heeft Tiwos een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van jouw persoonsgegevens. Bijvoorbeeld bij cameratoezicht ter bescherming van eigendommen en in het kader van veiligheid.

Vitaal belang

In geval van een levensbedreigende of noodsituatie mogen wij gegevens verwerken en eventueel delen.

4 Cookies

Jouw gegevens worden daarnaast gebruikt voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses. Dat doen we om onze diensten en onze website te verbeteren.

Surf- en klikgedrag

We kunnen informatie verzamelen over:

- jouw bezoek aan de website van Tiwos;
- de pagina's die je daarop bekijkt;
- de koppelingen (links) waarop je klikt;
- andere acties die je onderneemt;
- bepaalde standaardinformatie die jouw browser verzendt naar elke website die je bezoekt, zoals jouw:
 - IP-adres,
 - het type en de taal van de browser,
 - de tijd van jouw bezoek en
 - het webadres van waaruit je onze website bereikte.

Ga naar onze cookie verklaring om te lezen welke cookies we gebruiken.

5 Profileren en geautomatiseerde individuele besluitvorming

Dit is het geautomatiseerd verwerken van persoonsgegevens en het op basis hiervan nemen van besluiten (zonder menselijke tussenkomst). Tiwos past geen profilering of geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering toe.

6 Verstrekken van persoonsgegevens aan andere partijen

Verwerker

Tiwos maakt gebruik van verschillende verwerkers, dat zijn leveranciers aan wie wij onze gegevensverwerking hebben uitbesteed. Zo voeren bijvoorbeeld onderzoeksbureaus onze klanttevredenheidsmetingen deels uit, we maken gebruik van softwareleveranciers en onze automatisering is uitbesteed. We sluiten verwerkersovereenkomsten met onze verwerkers. Hiermee beschermen we de privacy van onze huurders en medewerkers zo veel als mogelijk.

Derden

Tiwos deelt persoonsgegevens met organisaties die ingeschakeld worden bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Denk hierbij aan een loodgieter, reparateur, aannemer of deurwaarder. We verstrekken alleen jouw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres) zodat zij contact op kunnen nemen. Als het noodzakelijk is verstrekken we in sommige gevallen meer gegevens, bijvoorbeeld aan een deurwaarder. Op het moment dat we in een juridisch geschil verwickeld raken, delen we persoonsgegevens (naam, adres en geboortedatum/-plaats) met (externe) juridisch adviseurs en eventuele juridische instanties.

Verder is Tiwos aangesloten bij KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Tiwos draagt het KWH-kwaliteitslabel op basis van resultaten die voortkomen uit huurderstevredenheidsonderzoeken die zij houden. Je kunt als huurder benaderd worden om een anonieme vragenlijst in te vullen om ons te beoordelen. Dit kan per e-mail of telefonisch.

Op grond van de wet is Tiwos soms verplicht om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld gegevensverstrekking aan bevoegde autoriteiten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. We gaan uiterst zorgvuldig om met deze verzoeken.

Tiwos kan op grond van samenwerkingsconvenanten gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld een gemeente, politie of zorginstelling. Dit in het kader van overlast, woonfraude, schulden, hennep of buurtbemiddeling. Dit vindt binnen de wettelijke kaders plaats en omvat niet meer persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk.

Tiwos treft maatregelen om te verzekeren dat derden jouw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden gebruiken. Alleen de noodzakelijke gegevens worden aan hen verstrekt.

In alle andere gevallen vragen we je om toestemming die je ook altijd weer kan weigeren of intrekken.

7 Gegevens buiten de EU

We gebruiken jouw persoonsgegevens standaard alleen binnen de EJe waar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Jouw persoonsgegevens zijn daardoor altijd passend beschermd. Worden er toch gegevens met organisaties buiten de EJe gedeeld? Dan moet het land en de organisatie voldoen aan het door de EJe voorgeschreven veiligheidsniveau en/of certificering.

8 Beveiliging van jouw gegevens

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. Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor jou? Dan informeren we je daar zo snel mogelijk over.

9 Bewaartermijn van gegevens

We bewaren jouw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van het doel en de aard van de gegevens. Als de termijnen verstreken zijn, vernietigen we jouw gegevens. Soms anonimiseren we persoonsgegevens zodat ze niet meer herleidbaar zijn. Bijvoorbeeld binnen een overleg inzake zorg of als een bewaartermijn verstreken is. In het verleden zijn gegevens in ons archief terecht gekomen die daar niet (meer) horen. We doen ons best deze gegevens zoveel mogelijk te verwijderen, waar nodig door middel van natuurlijk verloop.

Hieronder is een overzicht van de verschillende typen gegevens en hoe lang we deze bewaren:

Welke gegevens?	Waarvoor?	Wanneer vernietigd?
Inkomensdossiers (inkomensverklaring en/of aanvullende gegevens)	Inkomenstoetsing bij toewijzing	Ieder jaar na het afronden van de accountantscontrole
Inkomensgegevens (als die van toepassing zijn)	Inkomensafhankelijke huurverhoging	Ieder jaar na het afronden van de accountantscontrole

Huurdossiers (aanvragen, overeenkomst etc.)	Huurovereenkomst	5 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst tenzij sprake is van openstaande posten die uit handen zijn gegeven aan een daarvoor bestemde instantie
Financiële gegevens (huurbetalingen, bankrekeningnummer)	Huurovereenkomst	7 jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst in verband met het nakomen van de wettelijke administratieve bewaarplicht van Tiwos

10 Jouw rechten op basis van de verwerking van jouw persoonsgegevens

Mensen hebben verschillende rechten om controle te houden over hun persoonsgegevens. Hieronder een opsomming:

- Het recht op inzage
Je heeft het recht inzage te krijgen in welke persoonsgegevens we van je verwerken. We reageren binnen vier weken op jouw verzoek. Je ontvangt dan een overzicht van de persoonsgegevens die we van je bezitten, met welk doel we deze persoonsgegevens hebben en verwerken en aan welke derden jouw gegevens eventueel verstrekt zijn;
- Het recht op correctie
Je heeft het recht persoonsgegevens die niet juist door ons aan te laten passen.
- Het recht op verwijdering
Je mag ons vragen jouw gegevens te verwijderen als we die niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze kregen. Is er een wettelijke bewaartermijn aanwezig? Dan kunnen we jouw gegevens helaas niet eerder verwijderen.
- Het recht op beperking van de verwerking
Gedurende de periode die wij nodig hebben om te bepalen of gegevens gewijzigd of verwijderd moeten worden, er sprake is van onrechtmatigheid van gegevensverwerking of wanneer je bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking, heeft je het recht om een beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht op dataportabiliteit
Op jouw verzoek moeten we jouw persoonsgegevens overdragen aan je of aan een andere organisatie van jouw keuze. Dit kan alleen als de gegevens geautomatiseerd worden verwerkt op grond van een overeenkomst of toestemming.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking
Als we gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd of algemeen belang, mag je bezwaar maken. Na dit bezwaar wordt een belangenafweging gemaakt. In het geval van direct marketing heeft je te allen tijde het recht van bezwaar.
- Het recht om toestemming in te trekken
Te allen tijde mag je jouw toestemming voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens intrekken. Daarna verwerken we de gegevens waarvoor je specifiek toestemming gaf niet meer.

Wilt je een van deze rechten uitoefenen? Dan kunt je per e-mail naar of per brief naar email@tiwos.nl of Stationsstraat 24 5038 ED Tilburg een verzoek indienen. Beschrijf in dit verzoek duidelijk welk recht je wilt uitoefenen

Na ontvangst van jouw verzoek laten wij je binnen 1 maand weten of wij aan jouw verzoek kunnen voldoen. Mocht dit niet lukken dan informeren wij je tijdig over de redenen van de vertraging, die uiterlijk 2 maanden zal zijn. Als je meerdere keren in een bepaalde periode hetzelfde verzoek indient, mag Tiwos dit verzoek afwijzen. Dat laten wij je dan ook binnen 1 maand weten.

11 Hoe kunt je contact met ons opnemen?

Heeft je vragen, opmerkingen of klachten over de verwerking van jouw persoonsgegevens of over deze privacyverklaring? Neem dan contact op door een mail te sturen naar email@tiwos.nl.

Daarnaast kunt je zich schriftelijk of telefonisch contact met ons opnemen:

Tiwos
T.a.v. Privacy Officer
Stationsstraat 24
5038 ED Tilburg
Tel. 013 – 54 90 890

We zijn maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 17.00 uur en op vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur bereikbaar (uitgezonderd feestdagen).

12 Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Het kan voorkomen dat je als klant niet tevreden bent over de bescherming van jouw persoonsgegevens. Hierover kunt je altijd een klacht bij ons indienen. Je kunt ook altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een klacht kunt je indienen via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

13 Kan de privacyverklaring gewijzigd worden?

We behouden ons het recht om wijzigingen in deze verklaring aan te brengen. Als er belangrijke wijzigingen in deze verklaring zijn melden we dat via onze website. Wijzigingen blijven binnen de grenzen van de relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy.

Deze Privacyverklaring treedt in werking op 1 oktober 2025 en vervangt de versie van 19 juni 2019.