



## Privacy Statement

Als u een woning huurt of koopt van Vestia, dan hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Persoonsgegevens zijn onder andere uw naam, adres en woonplaats. Maar bijvoorbeeld ook de gegevens over uw inkomen.

### De wet

Vestia gebruikt en beveiligt uw persoonsgegevens volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op handhaving van deze wet.

### Uitgangspunten

Wij hanteren de volgende uitgangspunten:

- Alle persoonsgegevens die aan ons verstrekt zijn voor het opstellen van de huur- of koopovereenkomst zijn met uw toestemming verkregen;
- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke informatie en nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen;
- Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wetgevingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens.

### Waar hebben wij uw persoonsgegevens voor nodig?

Wij gebruiken uw gegevens bij:

- Het verhuren, beheren en onderhouden van verhuurbare eenheden;
- Het afsluiten van de huur- of koopovereenkomst;
- Het uitvoeren van de inkomenstoets bij nieuwe verhuringen;
- Het doen van betalingen;
- Het innen van de huur en overige betalingen;
- Het uitvoeren van onderhoud en reparaties van de te huren en te verhuren roerende en onroerende zaken;
- Het afhandelen van geschillen en klachten;
- Het doen uitoefenen van een accountantscontrole;

- > Intern beheer van de organisatie;
- > Het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- > Onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening;
- > Communicatie met huurders over al deze bovenstaande punten.

## Welke persoonsgegevens hebben we nodig?

Bent u woningzoekende en bent u geïnteresseerd in een woning van Vestia, dan hebben wij de volgende persoonsgegevens van u nodig:

- > Uw volledige naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens);
- > Uw geboortedatum;
- > Uw telefoonnummer;
- > Uw e-mailadres.

Bij het afsluiten van een huur- of koopovereenkomst hebben wij, naast de bovenstaande gegevens, ook de volgende persoonsgegevens van u nodig:

- > Uw betalingsgegevens (bankrekeningnummer);
- > Uw inkomensgegevens (loonstrook, jaaropgave);
- > Gegevens die nodig zijn voor de aanvraag en verstrekking van huurtoeslag;
- > Een kopie van uw identiteitsbewijs (het Burgerservicenummer (BSN) en uw pasfoto mag u afschermen);
- > Gegevens die nodig zijn om u een bepaalde huurwoning te kunnen geven. Voorbeelden daarvan zijn: uw WoningNet-gegevens, medische gegevens (alleen als dit voor de toewijzing van een woning relevant is), en gegevens over uw huishouden (uit hoeveel en welke mensen dat bestaat);
- > Gegevens die belangrijk zijn voor het nakomen van de afspraken tussen u en Vestia. Voorbeelden daarvan zijn: gegevens over uw betalingsgedrag en uw gedrag als huurder;
- > Gegevens voor het onderhoud en de reparatie van de gehuurde onroerende en roerende zaken.

Het verwerken van uw persoonsgegevens is gebaseerd op (de intentie tot) het aangaan van een overeenkomst. Het komt voor dat wij voor een specifiek doel, uw expliciete toestemming vragen. Indien u toestemming verleent, kunt u uw toestemming eenvoudig weer intrekken door dit bij ons te melden.

## Wie heeft toegang tot uw gegevens?

Alleen Vestia medewerkers die persoonsgegevens nodig hebben voor hun werk hebben toegang tot persoonsgegevens en mogen deze inzien en verwerken. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

## Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan de wettelijke bewaartermijnen. Daarna vernietigen wij uw persoonsgegevens of bewaren wij de gegevens op een manier dat ze niet meer te herleiden zijn naar een persoon.

## Beveiliging van uw persoonsgegevens

Wij willen dat niemand uw persoonsgegevens misbruikt of deze bekijkt terwijl dat niet mag. Wij beveiligen uw persoonsgegevens daarom goed en conform de wetgeving. Technische



veiligheidsmaatregelen ter bescherming van uw gegevens controleren wij regelmatig en passen wij als het nodig is aan de nieuwste techniek aan. Deze principes gelden ook voor bedrijven die in opdracht van ons zijn ingeschakeld.

Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk. In het geval van een datalek melden wij dit ook bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

## Gegevens aan derden

Om u goed van dienst te kunnen zijn als klant, verstrekken wij soms persoonsgegevens aan derden. Wij verstrekken uw gegevens alleen aan derde partijen die door ons zijn ingeschakeld. Zijn er werkzaamheden (reparaties of onderhoud) nodig aan uw woning? Dan kan het zijn dat wij een van onze vaste aannemers inschakelen. Om de werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemer uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres. Wij spreken met onze aannemers af dat zij uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken dan voor het afhandelen van de reparatiemelding.

Soms zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Bijvoorbeeld aan bevoegde autoriteiten bij een strafrechtelijk onderzoek.

In andere gevallen dan hierboven beschreven vragen wij eerst om uw toestemming.

## Ketenpartners

Wij kunnen op grond van samenwerkingsconvenanten gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld gemeenten, politie en zorginstellingen. Bij deze gegevensuitwisseling hanteren wij de wet. We verstrekken alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn. En we melden het bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Het hangt van het doel van het convenant af of wij u van de gegevensverstrekking op de hoogte stellen. Aan huurdersverenigingen verstrekken wij alleen het adres van de verhuurde woningen, zonder naam van de huurder. Het adres op zichzelf is geen persoonsgegeven, daarom is de AVG hier niet van toepassing.

## De Vestia website

Wij verzamelen en gebruiken uw persoonlijke gegevens op onze website in de eerste plaats om (web)diensten aan te kunnen bieden en om met u te communiceren. Uw gegevens worden daarnaast gebruikt voor onderzoek en het uitvoeren van analyses, met als doel om onze diensten en websites te verbeteren. Wij verwerken op onze websites de volgende gegevens van u:

- Uw persoonlijke account: wanneer u een account op onze website aanmaakt, vragen wij u om uw e-mailadres, de laatste 5 cijfers van uw IBAN, uw postcode en uw huisnummer. Om in te loggen op uw persoonlijke account, wordt u gevraagd om u aan te melden met een gebruikersnaam en een wachtwoord;
- Op sommige onderdelen van de Vestia-website vragen wij om aanvullende persoonlijke informatie, zoals uw naam, thuis- of werkadres en/of uw telefoonnummer;
- Surf- en klikgedrag: wij kunnen informatie verzamelen over uw bezoek aan de Vestia-website, inclusief de pagina's die u daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop u klikt en de andere acties die u onderneemt. Daarnaast verzamelen wij bepaalde standaardinformatie, zoals uw IP-adres, het type en de taal van de browser, de tijd van uw bezoek en het webadres van waaruit u de Vestia-website bereikte.

Lees [hier welke cookies](#) wij gebruiken.

## Tevredenheidsonderzoek

Wij willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom vragen we u regelmatig of u tevreden bent. Dit onderzoek laten wij uitvoeren door SAMR, onze vaste samenwerkingspartner. Vestia verstrekt om die reden uw gegevens aan SAMR. Er zitten (wettelijke) voorwaarden aan het gebruik van de klantgegevens. SAMR mag de gegevens alleen voor dit onderzoek gebruiken en moet zich houden aan de regels die gelden voor onderzoek.

Om de privacy van de klant te waarborgen voeren wij dit onderzoek uit volgens de ISO 20252-norm en de regelgeving en gedragscodes voor de praktijk van het marktonderzoek (zoals de Onderzoekrichtlijn op basis van de AVG en de zogenaamde ESOMAR/ICC gedragscode).

Vestia houdt ook statistieken bij voor klantonderzoek. Deze statistieken zijn geanonimiseerd. Dit betekent dat er geen persoonsgegevens in staan.

## Cameratoezicht

In sommige gebouwen en parkeergarages van Vestia hangen camera's. Met deze camera's willen we zorgen voor meer veiligheid. We kondigen het altijd aan als we gebruik maken van camera's, met een sticker of informatiebord. We gaan zorgvuldig om met de camerabeelden. Daarover hebben we van tevoren afspraken gemaakt met de bewonerscommissies of Verenigingen van Eigenaren (VvE).

## Welke rechten heeft u?

### Het recht op inzage

U heeft het recht op inzage in uw persoonsgegevens. Dat houdt in dat u ons mag vragen of er persoonsgegevens worden vastgelegd en zo ja, welke dat zijn. Een verzoek tot inzage van persoonsgegevens kan schriftelijk of via het contactformulier op onze website worden ingediend. Een brief kunt u sturen ter attentie van de afdeling KCC.

Voordat we een verzoek tot inzage in behandeling nemen moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) \*. Wanneer een verzoek tot inzage is gedaan en u geïdentificeerd bent, krijgt u een volledig overzicht toegestuurd van de persoonsgegevens die bij ons verwerkt worden en met welk doel dat wordt gedaan. Het verzoek tot inzage beantwoorden wij binnen vier weken. U kunt ook een afspraak maken om uw gegevens op een Vestia kantoor te komen inzien.

De volgende gegevens worden niet door ons uitgeleverd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht die is ingediend door een andere bewoner;
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 23 AVG.

### Het recht op correctie en verwijdering

Als de persoonsgegevens die wij van u verwerkt hebben niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen. En als wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor ze zijn verkregen, heeft u het recht om verwijdering aan te vragen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst.

Een verzoek tot correctie of verwijdering van persoonsgegevens kunt u schriftelijk of via het contactformulier op onze website indienen. Een brief kunt u sturen ter attentie van de afdeling KCC.



Voordat wij een verzoek tot correctie of verwijdering van persoonsgegevens in behandeling nemen, moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) \*. Binnen vier weken beantwoorden wij uw verzoek.

### Het recht van verzet

In het geval van bijzondere persoonlijke omstandigheden kunt u, in bij de wet geregelde gevallen, verzet aantekenen tegen de verwerking van bepaalde gegevens. Dit wordt het recht van verzet genoemd. Een verzoek kan schriftelijk of via het contactformulier op onze website worden ingediend. Een brief kunt u sturen ter attentie van de afdeling KCC. Voordat wij uw verzoek in behandeling nemen, moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) \*. Wij beslissen binnen vier weken of het verzet gerechtvaardigd is. Is het verzet rechtvaardig? Dan beëindigen we de verwerking direct. Wij zijn niet verplicht gehoor te geven aan een verzet als het verwerken van de betreffende gegevens wettelijk verplicht is.

### Het recht van dataportabiliteit

Op uw verzoek kunnen wij persoonsgegevens die wij van u hebben, naar u of een andere organisatie, overdragen. Dit heeft betrekking op uw recht van dataportabiliteit. Een verzoek kan schriftelijk of via het contactformulier op onze website worden ingediend. Een brief kunt u sturen ter attentie van de afdeling KCC. Voordat wij een verzoek tot dataportabiliteit in behandeling nemen, moet u zich eerst identificeren. Dit kunt u doen door langs te komen met een ID kaart of paspoort (het origineel) \*. Uw verzoek beantwoorden wij binnen vier weken.

*\* Als u jonger bent dan 16 jaar of niet handelingsbevoegd bent, moet het verzoek tot inzage, -correctie, -verwijdering, -verzet of dataportabiliteit worden ingediend door de wettelijke vertegenwoordiger.*

---

#### Overige informatie

##### Privacy en security officer

Bij vragen kunt u contact opnemen met onze privacy en security officer. Gebruikt u hiervoor het contactformulier op onze website.

##### Wijzigingen Privacy Statement

Vestia kan wijzigingen aanbrengen in het Privacy Statement. Wij adviseren u daarom om deze regelmatig te bekijken. U blijft dan op de hoogte van wijzigingen.