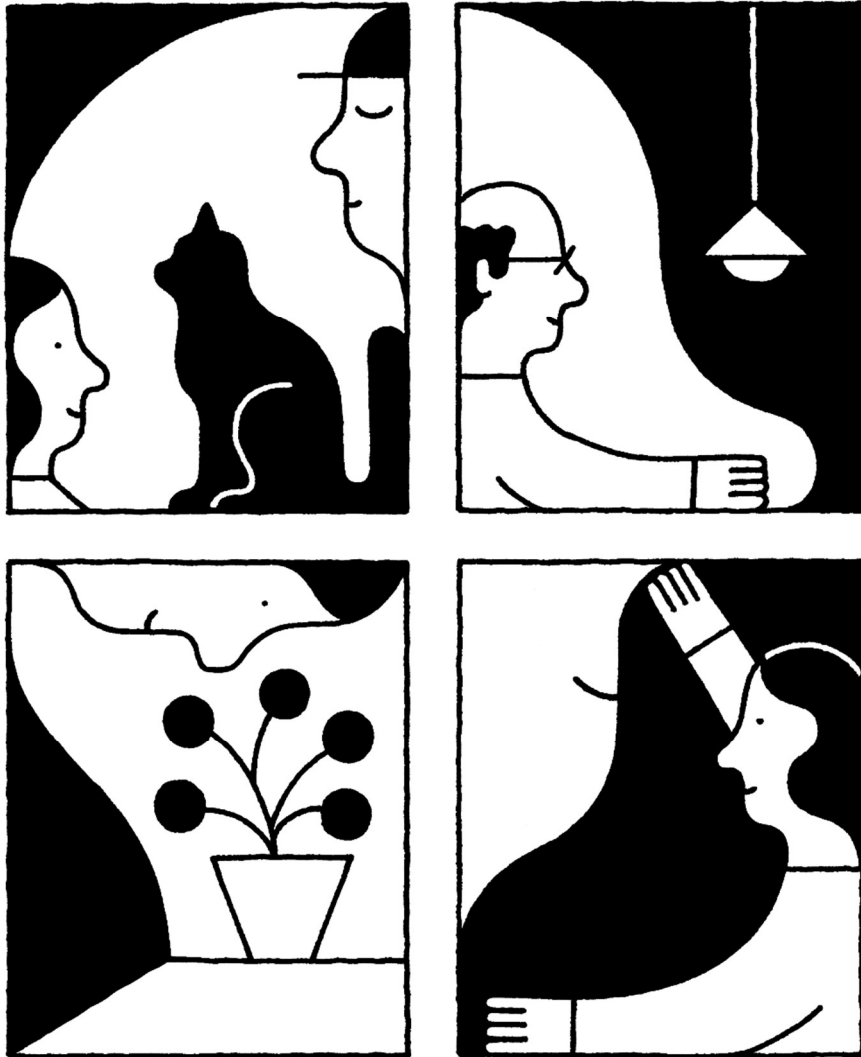


Privacyverklaring,

Privacyverklaring van Lieven de Key voor huurders



Auteur
Lieven de Key

Datum
22 mei 2025

1. Uw privacy bij Lieven de Key

Lieven de Key is een woningcorporatie. Wij verhuren en beheren ongeveer 34.000 woningen in Amsterdam en Diemen. Wanneer u een woning of andere voorziening bij ons huurt of contact met ons opneemt, deelt u persoonsgegevens met ons. Wij hechten veel waarde aan uw vertrouwen en wij zorgen ervoor dat uw gegevens met de grootste zorg en vertrouwelijkheid worden behandeld.

Uw privacy is belangrijk voor ons. Lieven de Key heeft duidelijke regels over hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan. Dit staat in ons privacybeleid. We houden ons aan de privacywet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In dit document leest u hoe we uw gegevens beschermen en gebruiken.

2. Wanneer mogen wij uw gegevens gebruiken?

Lieven de Key gebruikt uw gegevens alleen als daar een geldige reden voor is. De wet noemt dit een 'verwerkingsgrondslag'. Dit betekent dat we uw gegevens mogen gebruiken in de volgende situaties:

- **Voor de uitvoering van een overeenkomst**
Bijvoorbeeld om een huurovereenkomst met u aan te gaan en na te komen.
- **Om te voldoen aan een wettelijke verplichting**
Denk hierbij aan het doorgeven van gegevens aan de Belastingdienst of de politie als dat wettelijk vereist is.
- **Vanwege ons gerechtvaardigd belang**
Soms hebben wij een bedrijfsbelang bij het verwerken van uw gegevens. We wegen hierbij altijd uw privacyrechten zorgvuldig af tegen ons belang. Een voorbeeld hiervan is het opsporen van hennepcultuur of onrechtmatige bewoning.
- **In geval van een noodsituatie**
Als er een levensbedreigende of andere noodsituatie is, kunnen we uw gegevens gebruiken om hulp te bieden.
- **Met uw toestemming**
Als u ons zelf toestemming geeft om uw gegevens voor een specifiek doel te gebruiken, zoals het sturen van onze nieuwsbrief.

3. Welke gegevens verwerken wij?

Binnen Lieven de Key worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- Volledige naam (zowel voor- als achternaam)
- Gender
- BSN-nummer
- Adres
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Burgerlijke staat
- Betalingsgegevens en rekeningnummer

- Jaarinkomen / huishoudinkomen
- Gezinssamenstelling
- Studentnummer
- DAK registratienummer
- Medische gegevens in het kader van een woningtoewijzing op basis van medische indicatie
- Contractnummer
- Bij Keyless toegangssystemen: de tijden waarop en de locatie waar de Keyless dienst wordt gebruikt
- Camerabeelden van bewoners en bezoekers van (sommige van) onze complexen en kantoren (zie '**Camera statement Lieven de Key voor huurders**')

4. Waarvoor gebruiken wij deze gegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doelen die te maken hebben met onze activiteiten als woningcorporatie. Hieronder vindt u een overzicht van deze doelen.

Verhuur van woningen

- Beoordelen van uw aanvraag voor een woning.
- Opstellen en uitvoeren van de huurovereenkomst, inclusief de administratieve afhandeling.
- Faciliteren van toegang tot uw woning, bijvoorbeeld via Keyless toegangssystemen.
- Controleren van uw inkomen om te bepalen of u in aanmerking komt voor een woning.
- Incasseren van de huur en andere verschuldigde bedragen.
- Uitvoeren van onderhoud en reparaties aan uw woning en het complex.
- Behandelen van vragen, klachten en geschillen met betrekking tot de huurovereenkomst.

Leefbaarheid en sociaal beheer

- Bestrijden van onrechtmatige bewoning en illegale activiteiten zoals hennepcultuur in onze complexen.
- Handhaven en verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de woonomgeving.
- Ondernemen van acties bij overlast of andere problemen in de buurt.
- Samenwerken met partners (zoals gemeente en politie) om de leefbaarheid te bevorderen.

Communicatie en klantenservice

- Contact met u onderhouden via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, post, online portal).
- Beantwoorden van uw vragen en verzoeken.
- Verwerken van uw klachten en geschillen en zoeken naar een passende oplossing.
- Verstrekken van informatie over onze diensten en projecten die voor u relevant kunnen zijn.

Archivering en documentbeheer

- Bewaren van documenten en gegevens in ons archief, zolang als wettelijk verplicht is of zolang als nodig is voor onze bedrijfsvoering (bijvoorbeeld zolang u huurder bent of om historische gegevens te bewaren).
- Registreren en verwerken van inkomende en uitgaande documenten, zoals post.

Cameratoezicht (beveiliging)

- Beschermen van onze huurders, medewerkers, bezoekers en hun eigendommen door middel van cameratoezicht bij onze kantoren en sommige wooncomplexen. Het cameratoezicht wordt zorgvuldig afgewogen en vindt plaats in overeenstemming met ons 'Camera statement Lieven de Key voor huurders', waarin de uitgangspunten en regels zijn vastgelegd.

Ledenadministratie Huurdersvereniging Arcade

- Verwerken van uw NAW-gegevens, contactinformatie en contractnummer ten behoeve van de

ledenadministratie van Huurdersvereniging Arcade en de inning van de contributie in hun opdracht.

Website en online diensten

- Aanbieden van onze website en online diensten.
- Communiceren met u via de website.
- Analyseren van uw gebruik van onze website om deze te verbeteren (zie ons Cookiestatement op de website voor meer informatie).

Verbetering van onze dienstverlening

- Evalueren en verbeteren van onze dienstverlening door middel van rapportages en analyses.
- Uitvoeren van enquêtes om uw mening te peilen.
- Verwerking van gegevens in beveiligde testomgevingen om nieuwe functionaliteiten en processen te ontwikkelen en te testen.

5. Wanneer delen wij uw persoonsgegevens?

Soms werken wij samen met andere bedrijven of organisaties om bepaalde taken uit te voeren. In zulke gevallen kan het nodig zijn om uw gegevens te delen. We zorgen er voor dat we uw gegevens alleen delen als er een goede reden voor is. Als er bijvoorbeeld onderhoud of reparaties aan uw woning nodig zijn, geven we uw naam, adres en telefoonnummer door aan de aannemer die dit voor ons uitvoert. Zo kunnen zij contact met u opnemen en de werkzaamheden plannen.

5.1 Wettelijke verplichting

Soms zijn we wettelijk verplicht om uw persoonsgegevens aan anderen te verstrekken. Bijvoorbeeld als de politie of justitie in het kader van een onderzoek gegevens bij ons opvraagt. We gaan zeer zorgvuldig om met zulke verzoeken.

5.2 Samenwerkingsverbanden

Lieven de Key werkt samen met andere organisaties, zoals de gemeente, de politie of zorginstellingen, om bijvoorbeeld de leefbaarheid in de buurt te verbeteren of onrechtmatige bewoning tegen te gaan. In deze samenwerkingsverbanden kunnen we gegevens uitwisselen, maar dit gebeurt altijd volgens de wet en we delen nooit meer gegevens dan nodig is.

5.3 Externe dienstverleners (verwerkers)

Voor bepaalde taken maken we gebruik van externe dienstverleners die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Denk aan softwareleveranciers die onze huuradministratie beheren of het bedrijf dat onze boekhouding voor de huurincasso verzorgt. Met deze bedrijven sluiten we altijd speciale contracten af – dit noemen we verwerkersovereenkomsten - waarin staat hoe ze veilig en correct met uw persoonsgegevens moeten omgaan.

5.4 Buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

In principe verwerken we uw persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Als het toch nodig is om gegevens buiten de EER te verwerken, zorgen we ervoor dat er passende maatregelen zijn genomen om uw privacy te beschermen.

5.5 Delen van gegevens met Huurdersvereniging Arcade

Bij het ondertekenen van uw huurovereenkomst vragen wij uw toestemming om bepaalde persoonsgegevens te delen met Huurdersvereniging Arcade. Als u hiermee akkoord gaat, delen wij de volgende gegevens:

- Achternaam
- Voorletters
- Voornaam
- Tussenvoegsel
- E-mailadres
- Telefoonnummer (vast)
- Telefoonnummer (mobiel)
- Adres
- Huisnummer
- Toevoeging
- Postcode
- Woonplaats
- Huurcontractnummer (het unieke nummer van uw huurovereenkomst bij ons)
- Contracttype (sociaal, student of vrije sector)

Deze gegevensdeling stelt Huurdersvereniging Arcade in staat om contact met u op te nemen en u te informeren over hun activiteiten en uw rechten als huurder.

6. Gegevensbeveiliging

De veiligheid van uw persoonsgegevens is voor ons van groot belang. We nemen uitgebreide maatregelen om uw gegevens te beveiligen.

We hebben duidelijke interne regels en procedures opgesteld voor de omgang met uw persoonsgegevens. Deze regels voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Onze medewerkers zijn verplicht om vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan en mogen deze niet zomaar met anderen delen.

6.1 Technische beveiligingsmaatregelen

We maken gebruik van technische beveiligingsmaatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang. Denk hierbij aan:

- Encryptie (versleuteling): gevoelige gegevens worden gecodeerd, zodat onbevoegden ze niet kunnen lezen.
- Beveiligde verbindingen: als u via onze website of andere online diensten gegevens met ons uitwisselt, zorgen we voor een beveiligde verbinding.
- Toegangscontroles: alleen medewerkers die uw gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden krijgen toegang.
- Regelmatige controles: we controleren onze beveiligingsmaatregelen regelmatig en verbeteren ze om ze up-to-date te houden.

6.2 Samenwerking met andere partijen

Als we uw persoonsgegevens delen met andere organisaties, zoals aannemers of softwareleveranciers, zorgen we ervoor dat ook zij goede beveiligingsmaatregelen hebben getroffen om uw gegevens te beschermen. We maken hierover duidelijke afspraken in contracten.

7. Bewaartermijnen

Lieven de Key bewaart uw gegevens niet langer dan wettelijk mag of zolang ze nodig zijn voor de werkzaamheden. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de soort gegevens.

8. Uw rechten

Wij vinden het belangrijk dat u weet welke rechten u heeft als het gaat om uw persoonsgegevens die wij verwerken. Hieronder vindt u een overzicht van deze rechten. Wilt u van uw rechten gebruikmaken of heeft u vragen? Mail ons via info@lievendekey.nl of bel naar (020) 621 43 33.

8.1 Recht op inzage en kopie

U heeft het recht om te vragen welke persoonsgegevens wij van u hebben. Dit betekent dat u:

- mag inzien welke gegevens we van u bewaren;
- kunt vragen waarvoor we uw gegevens gebruiken;
- kunt vragen met welke organisaties we uw gegevens delen;
- het recht heeft om een kopie van uw persoonsgegevens te ontvangen.

De volgende gegevens worden niet door Lieven de Key verstrekt:

- Persoonlijke werkaantekeningen
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door een buurman.
- 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.

8.2 Recht op correctie (rectificatie)

Als u merkt dat de persoonsgegevens die wij van u hebben onjuist of onvolledig zijn, heeft u het recht om ons te vragen deze te corrigeren of aan te vullen.

8.3 Recht op verwijdering (wissen)

In bepaalde situaties kunt u ons verzoeken om uw persoonsgegevens te verwijderen. Wij zullen uw verzoek inwilligen als een van de volgende situaties van toepassing is:

- We hebben uw gegevens niet meer nodig voor het doel waarvoor we ze hebben verzameld.
- We gebruiken uw gegevens onrechtmatig (zonder geldige reden).
- U trekt uw eerder gegeven toestemming voor de verwerking van uw gegevens in (en er is geen andere wettelijke grondslag voor de verwerking).

Soms kunnen we uw gegevens niet verwijderen, bijvoorbeeld als deze nodig zijn voor uw huurovereenkomst of als de wet ons verplicht is de gegevens te bewaren.

8.4 Recht op bezwaar

U kunt zich tegen een specifiek gebruik van uw gegevens verzetten. Het moet dan gaan om (zwaarwegende) persoonlijke omstandigheden. In dat geval beoordelen wij of het gebruik van uw gegevens inderdaad onwenselijk is.

8.5 Recht op beperking van de verwerking

In bepaalde gevallen kunt u ons vragen om het tijdelijk stopzetten van de verwerking van uw persoonsgegevens. Dit is mogelijk in de volgende situaties:

- U twijfelt aan de juistheid van uw gegevens en wij zijn bezig dit te controleren.
- U bent van mening dat wij uw gegevens onrechtmatig verwerken en u wilt dat wij het gebruik beperken in plaats van de gegevens te verwijderen.
- Wij hebben uw gegevens niet meer nodig voor het oorspronkelijke doel, maar u wilt dat wij de gegevens bewaren in verband met een juridische procedure.
- U heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking en wij zijn bezig te beoordelen of uw bezwaar terecht is.

8.6 Recht op overdracht van uw gegevens

U mag ons vragen om uw persoonlijke gegevens die u ons zelf heeft gegeven, in een makkelijk leesbaar digitaal bestand te sturen. Dit kan alleen als u ons toestemming heeft gegeven om de gegevens te gebruiken of als we de gegevens nodig hebben voor een overeenkomst.

8.7 Termijn

Vanaf het moment dat uw aanvraag in behandeling is genomen, heeft Lieven de Key 1 maand de tijd om uw aanvraag af te handelen. Lukt de afhandeling vanwege de complexiteit niet binnen deze termijn, dan kan deze met maximaal 2 maanden worden verlengd. Hiervan wordt u binnen 1 maand op de hoogte gesteld.

Als we uw verzoek niet of maar deels kunnen uitvoeren, laten we u dit schriftelijk weten.

9. Wijzigen van de privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen als dat nodig is, bijvoorbeeld door veranderingen in de wet of in onze werkwijze. De meest actuele versie publiceren wij altijd op www.lievendekey.nl, zodat u weet hoe wij uw gegevens beschermen.

10. Contact

Als u nog vragen, opmerkingen of klachten heeft over deze privacyverklaring, kunt u contact opnemen met onze Privacy Officer via privacy@lievendekey.nl. Wanneer u er met ons niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.