

Privacyverklaring

Beter Wonen

27 november 2026

Inleiding

Beter Wonen verwerkt uw persoonsgegevens op een veilige en zorgvuldige wijze. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen we er alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op naleving van de wet. Beter Wonen handelt binnen de kaders van de regelgeving. De manier waarop wij dat doen is opgenomen in onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd wijzigen. Wij raden u dan ook aan om deze regelmatig te controleren. De laatste wijziging van deze Privacyverklaring was op 7 november 2022.

Opbouw privacyverklaring

In dit document vindt u informatie over hoe Beter Wonen persoonsgegevens verwerkt. Hier leest u welke persoonsgegevens we verwerken en met welke doelen we dit doen. Wij lichten toe voor welke diensten we de gegevens verwerken en waarom wij dit doen. Wij belichten het delen van gegevens met andere partijen en ook de beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod, samen met de bewaartermijnen, hoe lang wij uw gegevens bewaren voor functionele doeleinden. Als laatste kunt u lezen welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Beter Wonen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Indien mogelijk voegen we persoonsgegevens samen of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon. Dit houdt in dat we uw gegevens soms aanpassen op een manier die ervoor zorgt dat deze niet meer naar u als persoon verwijzen.

1 Algemeen

Beter Wonen heeft gegevens vastgelegd van huurders, woningzoekenden en medewerkers. Deze behandelen wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. In deze privacyverklaring staan onze principes voor de bescherming van de persoonsgegevens. De gehanteerde basisprincipes zijn:

1. Wij gaan altijd zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Dat betekent onder meer dat we de gegevens niet verder gebruiken dan noodzakelijk is om u van dienst te zijn en alle persoonsgegevens ook intern als vertrouwelijk behandelen;
2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen en zien erop toe dat onze leveranciers dat ook doen;
3. Wij houden ons strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige wet- en regelgeving over de verwerking van persoonsgegevens. Dat wil zeggen dat wij alleen persoonsgegevens verwerken wanneer wij hier een wettelijke grondslag voor hebben. Deze leggen wij vast in verwerkingsregisters.

2 Waarom verzamelen wij uw gegevens?

Beter Wonen heeft uw persoonsgegevens nodig voor de volgende doeleinden:

- **Archiefbestemming:** het bewaren van persoonsgegevens voor archiefbeheer, wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek;
- **Communicatie en informatie:** informatieverstrekking over bijvoorbeeld werkzaamheden in uw woonomgeving of algemene informatie over (het beleid van) Beter Wonen die voor u van belang is;
- **Documentenbeheer:** verwerkingen van inkomende en uitgaande documenten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld postregistratie en e-mailarchivering;
- **Huur en verhuur:** het uitvoeren van de huurovereenkomst, het berekenen en vastleggen van inkomsten, het innen van huren (inclusief het uit handen geven van achterstanden), onderhoud en reparatie, het meten van tevredenheid, het behandelen van geschillen en de controle door de accountants;
- **Intern beheer:** persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de woningcorporatie goed te runnen;
- **Sociaal beheer:** het opslaan en delen van de noodzakelijke persoonsgegevens om leefbaarheid in de buurt te verbeteren, zoals het registreren en behandelen van overlast, maar ook het bestrijden van woonfraude of hennepsteelt;
- **Testen van (nieuwe) systemen:** uiteraard zijn ook onze systemen en werkwijzen aan verandering en verbeteringen onderhevig. Omdat wij altijd streven naar gebruikerstevredenheid, zullen nieuwe systemen en/of werkwijzen (vooraf) getest moeten worden. Hiervoor zullen mogelijk (persoons)gegevens gebruikt moeten worden. Het kan zijn dat er dus gegevens van u gebruikt worden om systemen te testen. Wij hanteren daarbij de allerstrengste waarborgen;
- **Videocameratoezicht:** in het kader van de beveiliging, met behulp van duidelijk zichtbare videocamera's, van personen, gebouwen, terreinen en zaken;
- **Wet- en regelgeving:** de uitvoering of toepassing van wet- en regelgeving.

3 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Als woningzoekende

Woningzoekenden die een sociale huurwoning of garage/parkeerplaats willen huren in Almelo en omstreken, moeten zich inschrijven bij WoningHuren.nl. WoningHuren.nl is een initiatief van 13 corporaties in de regio Twente en de Achterhoek. Op WoningHuren.nl vindt u de privacyverklaring specifiek voor woningzoekenden.

Als huurder

Wanneer u huurder van ons wordt hebben wij van u de volgende persoonsgegevens nodig:

- achternaam en voornamen contractanten;
- correspondentieadres: postcode, huisnummer en woonplaats contractanten;
- geboortedatum contractanten;
- telefoonnummer(s) contractanten;
- e-mailadres(sen) contractanten;
- bankrekeningnummer hoofdcontractant;
- (verzamel)inkomen bij aanvang huurcontract;
- verhuurdersverklaring vorige verhuurder;
- historisch overzicht Gemeentelijke Basis Administratie;
- aantal leden huishouding (alleen bij nieuwe verhuringen).

Als bezoeker van de website/het huurdersportaal

Beter Wonen verzamelt gegevens van u op de website. Dit zijn enkele gegevens om analyses met behulp van Google analytics uit te voeren. Het doel hiervan is om onze diensten en onze website te verbeteren. Daarnaast gebruiken wij op onze website YouTube. Wat dit exact voor u betekent leest u in de cookieverklaring.

Beter Wonen verwerkt op haar website de volgende gegevens van u: het IP-adres van uw computer, het tijdstip van opvraging en de gegevens die uw browser meestuurt.

Het huurdersportaal verzamelt gegevens van u op het huurdersportaal. In de meeste gevallen gaat dit om een inlognaam en wachtwoord. Het huurdersportaal verstuurt uw gegevens rechtstreeks naar ons systeem. Deze gegevens worden niet online opgeslagen. Dit geldt ook voor gegevens die u via het huurdersportaal inziet en/of wijzigt.

Beter Wonen verwerkt op haar huurdersportaal de volgende gegevens van u: inloggegevens, NAW-gegevens, contactgegevens en betalingsgegevens.

4 Derden en externe partijen

Beter Wonen verstrekt uw gegevens alleen aan externe partijen die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van onze werkzaamheden, of aan derde partijen die noodzakelijk betrokken zijn bij die werkzaamheden. Dit kan in de volgende situaties voorkomen:

- Een aannemer of gelijksoortige partij aan wie wij het (renovatie)onderhoud of een reparatieverzoek hebben uitbesteed. Deze aannemer krijgt van ons uw telefoonnummer, adresgegevens en indien nodig uw emailadres;
- Een deurwaarder wanneer er sprake is van een huurachterstand waar geen afspraken voor zijn gemaakt;
- Wanneer u de woning verlaat, verstrekken wij uw contactgegevens aan een nieuwe huurder zodat deze contact met u kan opnemen voor een bezichtiging;
- KWH-label voor periodieke tevredenheidsonderzoeken;
- Een accountant die onze bedrijfsvoering controleert.

Beter Wonen heeft maatregelen getroffen om te verzekeren dat uw gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden door de derde partij worden gebruikt.

Beter Wonen is op grond van de wet verplicht om in sommige gevallen persoonsgegevens aan derden te verstrekken. U kunt bijvoorbeeld denken aan de verstrekking van gegevens aan bevoegde autoriteiten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek. Wij gaan uiterst zorgvuldig om met deze verzoeken.

Op grond van samenwerkingsconvenanten kunnen gegevens door ons worden uitgewisseld met bijvoorbeeld gemeenten, politie en zorginstellingen. Dit gebeurt onder meer in het kader van het tweede-kans-beleid en de preventie woonfraude en/of overlast. De gegevens worden binnen de wettelijke kaders uitgewisseld. Dit proces omvat niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is.

In alle andere gevallen vragen we u om toestemming. Die toestemming mag u altijd weigeren of intrekken. Wanneer u bijvoorbeeld een hulpverlenende instantie heeft ingeschakeld, moet u nadrukkelijk toestemming geven voor uitwisseling van uw gegevens met deze partij. Als deze toestemming niet aanwezig is, wisselen wij geen gegevens over u uit. U kunt deze toestemming te allen tijde terugtrekken.

5 Gegevensbeveiliging

De veiligheid van uw persoonlijke gegevens heeft bij ons prioriteit. Uw gegevens die bij ons zijn opgeslagen worden daarom door ons met technische en organisatorische maatregelen beschermd.

Onze medewerkers zijn tot geheimhouding van uw gegevens verplicht. Technische veiligheidsmaatregelen ter bescherming van uw gegevens worden regelmatig gecontroleerd en, wanneer nodig, aangepast. Deze regels gelden ook voor derden die uw gegevens in onze opdracht en volgens onze aanwijzingen verwerken en gebruiken.

6 Bewaartermijnen

Beter Wonen hanteert standaard bewaartermijnen, waarmee wij regelen dat uw gegevens niet langer worden gebruikt dan noodzakelijk is voor de werkzaamheden en wettelijk is toegestaan. Wanneer de termijnen zijn verstreken worden uw gegevens automatisch door onze systemen verwijderd/vernietigd. Wanneer er gegevens bestaan die niet in systemen zitten, controleren wij periodiek of ook deze gegevens volgens de juiste bewaartermijnen worden bewaard.

Het is mogelijk dat er in het verleden gegevens in ons archief zijn terechtgekomen die daar niet (meer) horen. Bij constatering hiervan zullen we deze gegevens verwijderen.

7 Uw rechten

U heeft altijd de volgende rechten:

- Recht op inzage en afschrift;

U heeft het recht om uw persoonsgegevens die bij ons bekend zijn in te zien. Hierbij kunt u vragen voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt en met wie deze gegevens worden gedeeld. U heeft ook het recht om hiervan een afschrift te ontvangen. Als er gegevens van een derde (een andere huurder of woningzoekende) zijn opgenomen in het dossier waar u inzage in wenst, dan worden deze gegevens afgeschermd.

- Recht op correctie;

U heeft het recht om uw gegevens te laten verbeteren of aanvullen als uw gegevens onjuist of onvolledig zijn.

- Recht op verwijdering;

U heeft het recht om Beter Wonen te vragen om uw gegevens te verwijderen. Dit verzoek moet worden ingewilligd in onder meer de volgende gevallen:

1. De persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;
2. De persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
3. U trekt uw eerder gegeven toestemming in (wanneer de verwerking hierop is gebaseerd).

- Recht op verzet;

U heeft het recht om zich tegen een bepaalde verwerking of verstrekking aan een bepaalde ontvanger te verzetten. Daartoe moet u (zwaarwegende) persoonlijke omstandigheden aanvoeren.

- Recht van beperking;

U heeft het recht op beperking van het gebruik van gegevens in de volgende gevallen:

1. Uw gegevens zijn mogelijk onjuist;
2. Onze verwerking is onrechtmatig maar u wilt niet dat deze worden gewist (u wilt deze bijv. later nog opvragen);
3. Wij hebben uw gegevens niet meer nodig maar u nog wel (bijvoorbeeld voor een rechtsvordering);
4. U heeft bezwaar gemaakt tegen verwerking.

Wij behandelen uw aanvraag binnen vier weken nadat wij deze hebben ontvangen, tenzij uw aanvraag veelomvattend is en het ons meer tijd kost om uw aanvraag te behandelen. In dat geval ontvangt u bericht van ons.

Als u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze coördinator AVG, via 0546-5464646.

8 Wijzigingen van de privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor deze privacyverklaring te wijzigingen. Eventuele wijzigingen worden gepubliceerd op onze website.

9 Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze privacyverklaring? Stuur u dan een e-mail naar info@beterwonen.nl.