

# Privacyverklaring

## 1. Inleiding

Nester neemt de privacy van haar huurders heel serieus. Daarom doen we er alles aan uw privacy te beschermen. Wij handelen naar de wetgeving die beschreven is in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van deze wet. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe wij met persoonsgegevens omgaan en aan welke regels we ons moeten houden.

### 1.1. Wat zijn persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms groeperen of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat de gegevens niet meer naar u te herleiden zijn.

### 1.2. Bent u verplicht uw persoonsgegevens aan ons te verstrekken?

Wij hebben bepaalde persoonsgegevens van u nodig om een woning of garage te kunnen verhuren. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor onze overeenkomst of de precontractuele fase. Zonder deze gegevens kunnen we dus geen overeenkomst met elkaar aangaan.

Voor sommige andere persoonsgegevens geldt dat wij wettelijk verplicht zijn ze te verzamelen en te bewaren of te verstrekken, bijvoorbeeld voor de opsporing van strafbare feiten.

In ons kantoor maken wij vanwege de bescherming van onze medewerkers en eigendommen gebruik van cameratoezicht. De camera's hangen duidelijk zichtbaar bij de ingang. Bij het gebruik van de camera's worden gevoelige persoonsgegevens verwerkt, namelijk video-opnames.

Wanneer we uw persoonsgegevens nodig hebben voor andere doeleinden, zoals het aanbieden van extra producten of diensten, vragen we u hiervoor eerst uw uitdrukkelijke toestemming.

### 1.3. Gegevens verzamelen bij derden

Nester verzamelt geen gegevens bij andere partijen. Wij verwerken enkel gegevens die we zelf van u (betrokkenen) ontvangen.

### 1.4. De verantwoordelijke voor verwerking van persoonsgegevens

Nester is als woningcorporatie de juridisch verwerkingsverantwoordelijke van persoonsgegevens.



## 2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij en waarvoor gebruiken wij deze

Persoonsgegevens zijn onderverdeeld in categorieën. Wij gebruiken de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

### 2.1. NAW en contactgegevens

Dit zijn uw voornamen, voorletters, achternaam, geslacht, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum. Wij gebruiken ook de NAW-gegevens van uw medehuurlers en/of medebewoners. Deze gegevens gebruiken wij voor:

- het toewijzen van onroerende zaken;
- de uitvoering van de huurovereenkomst;
- het onderhoud en de reparatie van de te verhuren en te huren onroerende zaken;
- het kopen of verkopen van onroerende zaken;
- het afhandelen van geschillen en klachten;
- klantenservice;
- communicatie met huurders en kopers;
- onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van Nester

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 uw NAW-gegevens nodig.

### 2.2. Inkomensgegevens

Voor het passend toewijzen van een woning, vragen wij om uw inkomensgegevens. Het passend toewijzen is een wettelijke verplichting waaraan wij moeten voldoen. Op de inkomensverklaring van de Belastingdienst is het Burgerservicenummer te vinden. Naast de inkomensverklaring verwerken wij geen Burgerservicenummers.

### 2.3. Gegevens met betrekking tot de huurbetaling

Dit betreft uw bankrekeningnummer. Wij gebruiken dit om betalingen en/of huur te incasseren en voor eventuele uitbetalingen. Ook zet Nester zich in om huurachterstanden te beperken. Hiervoor kunnen gegevens met betrekking tot uw situatie worden verwerkt. De huurbetaling behoort tot de huurovereenkomst.



## 2.4. Bijzondere persoonsgegevens

Wanneer u huurder van ons bent, kan het nodig zijn dat wij ook bijzondere persoonsgegevens en/of gegevens van gevoelige aard van u verwerken:

- Medische gegevens, specifiek: ten behoeve van (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.

Wij verwerken deze gegevens uitsluitend indien dat noodzakelijk is voor het uitvoeren en/of handhaven van de huurovereenkomst. Ook kan Nester deze gegevens verwerken als dat gerechtvaardigd én noodzakelijk is om de belangen van de organisatie te behartigen en/of de veiligheid van medewerkers, bewoners en/of ingeschakelde derden te waarborgen. Het gerechtvaardigd belang van Nester om deze gegevens te verwerken is het zorgen voor een kwalitatief goede leefomgeving, bestrijden van overlast, woonfraude en het onrechtmatig gebruik van een woning. De verwerking van deze gegevens vindt plaats binnen de wettelijke kaders en zal niet meer persoonsgegevens omvatten dan strikt noodzakelijk is. Wij verwerken binnen Nester geen identiteitsbewijzen. Wij kunnen om een identiteitsbewijs vragen in het kader van de identificatieplicht, wij slaan deze echter niet op.

## 3. Grondslagen voor het gebruik van uw gegevens

Nester gebruikt voor het verhuren of verkopen van woningen een overeenkomst met haar huurders en klanten. Voor de totstandkoming van deze overeenkomst worden klantgegevens gebruikt voor de toewijzing van een woning. Dit is de precontractuele fase. Wettelijk gezien is de grondslag voor het gebruik van uw gegevens dan ook het gebruik voor een overeenkomst.

In sommige gevallen heeft Nester ook een wettelijke verplichting om persoonsgegevens te verwerken. Dit is bijvoorbeeld in de communicatie met de Belastingdienst het geval.

## 4. Cookies

Uw gegevens worden daarnaast gebruikt voor het doen van onderzoek en het uitvoeren van analyses, met als doel om onze diensten en onze websites te verbeteren. Surf- en klikgedrag: We kunnen informatie verzamelen over uw bezoek aan de Nester website, inclusief de pagina's die u daarop bekijkt, de koppelingen (links) waarop u klikt en de andere acties die u onderneemt. Daarnaast verzamelen we bepaalde standaardinformatie die uw browser verzendt naar elke website die u bezoekt, zoals uw IP-adres, het type en de taal van de browser, de tijd van uw bezoek en het webadres van waaruit u onze website bereikte.

Ga naar [www.nester.nl/cookies](http://www.nester.nl/cookies) om te lezen welke cookies wij gebruiken.



## 5. Geautomatiseerde individuele besluitvorming

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

## 6. Verstrekken van persoonsgegevens aan andere partijen

Nester deelt persoonsgegevens met organisaties die ingeschakeld zijn bij de uitvoering van de huurovereenkomst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de servicebedrijven waar we mee samenwerken. Deze organisaties krijgen enkel de voor een goede uitvoering van de werkzaamheden benodigde gegevens zoals het adres en een telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

Verder is Nester aangesloten bij KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Nester mag het kwaliteitslabel van dit instituut dragen op basis van de resultaten die voortkomen uit huurderstevredenheidsonderzoeken die zij houden. U kunt als huurder per e-mail of telefonisch benaderd worden voor het invullen van een anonieme vragenlijst om ons te beoordelen.

Nester is op basis van de "Wet op overleg huurder verhuurder" verplicht op verzoek van onze huurdersbelangenvereniging (HBV Bres) een adressenlijst van verhuurde woningen te verstrekken ten behoeve van de (oprichting,) organisatie en vertegenwoordiging van HBV BRES.

Daarnaast werkt Nester soms samen met bijvoorbeeld zorginstellingen of politie om overlast of fraude aan te pakken.

Tevens is Nester verplicht adresgegevens te registreren en te delen in het Landelijk Asbestvolgsysteem ten behoeven van de sanering van asbest.

Wij hebben een verwerkersovereenkomst gesloten met leveranciers van onze informatiesystemen. Deze overeenkomst waarborgt dat onze leveranciers op dezelfde wijze met uw persoonsgegevens omgaan als wijzelf en uw privacy bewaakt wordt.

Wanneer u besluit te verhuizen worden uw contactgegevens verstrekt aan de nieuwe huurder zodat u afspraken kunt maken over de bezichtiging van de woning en eventuele overnames.

Indien u als woningzoekende wenst in aanmerking te komen voor een medische urgentiestatus, dient uw situatie door een externe partij (Argonaut Advies) beoordeeld te worden. Hiervoor meer informatie op onze website. De aanvraag kan alleen maar ingediend worden na een afspraak met een medewerker Leefbaarheid van Nester. De door u voor deze aanvraag verstrekte gegevens worden met uw toestemming één op één doorgezet naar de externe partij. Bij de externe partij wordt uw dossier behandeld door een arts en indicatieadviseur. Vertrouwelijkheid van uw gegevens is bij hen gewaarborgd in beroepscode en arbeidsovereenkomsten.



## 7. Gegevens buiten de EU

Wij gebruiken standaard uw persoonsgegevens alleen binnen de EU. Aangezien de AVG van toepassing is binnen de EU, zijn uw persoonsgegevens in beginsel altijd passend beschermd. Indien er toch gegevens met buiten de EU worden gedeeld dient het land en de organisatie te voldoen aan het door de EU voorgeschreven veiligheidsniveau en/of eventuele certificering.

## 8. Beveiliging van uw gegevens

De beveiliging van persoonsgegevens is van groot belang. Om een correcte gegevensbescherming te waarborgen hanteert Nester zowel technische als organisatorische voorschriften. Dit houdt in dat de software die wij gebruiken aan bepaalde eisen voldoet en dat medewerkers volgens de regels omgaan met persoonsgegevens.

Wij zorgen ervoor dat partijen die gegevens voor ons verwerken dezelfde maatstaven handhaven.

Gaat er ondanks onze beveiliging iets mis en heeft dat nadeel voor u? Dan informeren wij u daarover zo snel mogelijk.

## 9. Bewaartermijn van gegevens

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. Wanneer de termijnen verstreken zijn vernietigen wij uw gegevens.

Soms anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als individueel persoon. Bijvoorbeeld binnen een overleg inzake zorg of wanneer een bewaartermijn verstreken is.

Indien u een woning huurt, dan worden uw persoonsgegevens gedurende de looptijd van de huurovereenkomst bewaard. Na beëindiging van de huurovereenkomst worden uw persoonsgegevens alleen bewaard zolang noodzakelijk.



## 10. Uw rechten op basis van de verwerking van uw persoonsgegevens

Wanneer u gebruik wil maken van een van onderstaande rechten, kunt u contact opnemen met ons Klantcontactcentrum. Dit kan via **077 - 476 77 77**, of via **wonen@nester.nl**.

- Het recht van inzage: U heeft het recht inzage te krijgen in welke persoonsgegevens we van u verwerken. Wij zullen binnen 4 weken reageren op uw verzoek. U ontvangt dan een overzicht van de persoonsgegevens die wij van u bezitten. In dit overzicht is ook opgenomen met welk doel we deze persoonsgegevens hebben en verwerken en aan welke derden uw gegevens eventueel verstrekt zijn.
- Het recht van correctie: Indien persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht deze door ons aan te laten passen.
- Het recht van verwijdering: Indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor wij ze verkregen hebben, heeft u het recht ons te vragen uw gegevens te verwijderen. Wij kunnen uw gegevens enkel verwijderen indien wij niet verplicht zijn de betreffende gegevens te bewaren voor bijvoorbeeld de Belastingdienst.
- Het recht van beperking: 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 u bezwaar heeft ingediend tegen de verwerking, heeft u het recht om een beperking van de verwerking aan te vragen.
- Het recht van dataportabiliteit: Op uw verzoek moeten we uw persoonsgegevens overdragen aan u of aan een andere organisatie van uw keuze. U kunt alleen gebruik maken van dit recht indien de gegevens geautomatiseerd worden verwerkt op grond van overeenkomst of toestemming.
- Het recht van bezwaar: Indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken. Na dit bezwaar wordt een belangenafweging uitgevoerd. In het geval van direct marketing heeft u te allen tijde het recht van bezwaar.
- Het recht om toestemming in te trekken. Ten alle tijde heeft u het recht om uw toestemming voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens in te trekken. Daarna zullen wij uw gegevens niet langer verwerken. De verwerking voordat u uw toestemming had ingetrokken blijft overigens rechtmatig.

## 11. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Indien u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of over dit Privacy Statement, dan kunt u contact op nemen met [privacy@nester.nl](mailto:privacy@nester.nl) of u kunt zich schriftelijk of telefonisch tot ons wenden:

Nester  
T.a.v. Privacy Officer  
Postbus 4789  
5953 ZK Reuver  
Tel. 077 - 476 77 77

Wij zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag (uitgezonderd feestdagen) van 8.30 tot 16.30 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.



## 12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Hoewel wij met zorg omgaan met uw gegevens, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent over de bescherming van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd een klacht bij ons indienen. Komt u er niet uit met ons, dan kunt u altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een klacht kunt u indienen via hun website:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>

## 13. Kan het Privacy Statement gewijzigd worden?

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in dit statement aan te brengen. U wordt via onze website op de hoogte gebracht als er belangrijke wijzigingen van dit statement zijn. Wijzigingen blijven binnen de grenzen van de betreffende wetgeving.

