

Privacyverklaring externe Geschillencommissie van Woningstichting Eigen Haard

1. Waarom deze privacyverklaring?

De externe Geschillencommissie behandelt klachten/geschillen die door klagers zijn ingediend, omdat een klager zich niet kan verenigen met het handelen dan wel nalaten van Eigen Haard of de door Eigen Haard ingeschakelde derden. In deze privacyverklaring leest u hoe we omgaan met uw persoonsgegevens als u een klacht indient bij de Geschillencommissie. Dit zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres en telefoonnummer. Welke persoonsgegevens we verwerken houden we bij in een register om onder andere onze naleving van de privacywet, de AVG, aan te kunnen tonen.

2. Als u de Geschillencommissie belt of mailt met een klacht

Als de secretaris van de Geschillencommissie – in dienst bij Eigen Haard - een klacht van u binnenkrijgt via post of e-mail, wordt deze klacht per e-mail doorgestuurd aan de desbetreffende afdeling/medewerker en diens manager met het verzoek hun zienswijze/standpunt in te dienen. Als u niet alsnog tot overeenstemming komt met Eigen Haard, wordt er een hoorzitting bepaald en brengt de Geschillencommissie een advies uit aan het bestuur van Eigen Haard.

3. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten?

Wij gebruiken de volgende persoonsgegevens van u: uw naam, adres, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer en persoonsgegevens die in uw klacht voorkomen.

Als u gebruikmaakt van uw privacyrechten, zoals beschreven in onderdeel 11 van deze verklaring, vragen wij ook uw bankrekeningnummer. Dit doen we om uw identiteit goed te kunnen vaststellen.

4. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de persoonsgegevens voor verschillende doelen:

- Klantenservice;
- Het behandelen en oplossen van geschillen en klachten;
- De identificatie van klagers;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Het bijhouden van aantallen klanten/klachten per gebied/regio/onderwerp van de klacht;
- Het analyseren van deze data;
- E-mail, en ander digitaal contact.

5. Waarom mogen wij uw gegevens gebruiken?

Toestemming:

Wij mogen uw gegevens gebruiken, omdat u daar toestemming voor heeft gegeven. Deze toestemming geeft u als u gebruikmaakt van de website of een formulier of door het indienen van een klacht. Deze toestemming bewaren wij ter registratie.

Overeenkomst:

Wij kunnen uw gegevens nodig hebben om de met u gemaakte afspraken na te komen.

Wettelijke plicht:

Soms is een verwerking nodig voor het uitvoeren van een verplichting uit de wet.

Gerechtvaardigd belang:

Wij houden aantallen klanten/klachten per gebied/regio/onderwerp bij en analyseren deze data.

6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

De Geschillencommissie maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is.

7. Delen we de gegevens met andere partijen?

Wij delen uw gegevens met Eigen Haard. Daarnaast maken we gebruik van een aantal softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens. Deze leveranciers zijn onze verwerkers en dat betekent dat wij een verwerkersovereenkomst met hen hebben gesloten.

8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

We verwerken uw persoons- gegevens alleen binnen de EU/EER.

9. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, hanteren we een strikt beleid. Wij hanteren verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terechtkomen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn: het gebruik van een aparte MS Teams omgeving en het versleuteld versturen van e-mails.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Wij hanteren het uitgangspunt dat wij persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor het uitvoeren van het doeleinde waarvoor de gegevens zijn verzameld. Soms zijn we wettelijk verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

In hoofdlijn hanteren we 5 jaar voor de ingediende stukken.

Als gegevens nodig zijn voor onderzoek, kunnen die gegevens bewaard worden zolang dit noodzakelijk is voor dit onderzoek.

11. Welke rechten heeft u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

Wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten, dan kunt u mailen naar geschillencommissie@eigenhaard.nl.

U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens te verbeteren, in te zien, aan te vullen of af te schermen en in sommige gevallen ook te verwijderen. Ook heeft u het recht uw persoonsgegevens (tijdelijk) niet te laten verwerken, over te dragen of niet te onderwerpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming.

Meer informatie over uw rechten

- **Recht op inzage en afschrift**

U heeft het recht om uw eigen persoonsgegevens in te zien. U kunt vragen waarvoor wij uw gegevens gebruiken en met wie wij deze gegevens delen. U heeft ook het recht hiervan een kopie te ontvangen. Als gegevens van een andere persoon zijn opgenomen in uw dossier halen wij deze eruit om de privacy van die persoon te beschermen.

- **Recht op correctie**

U heeft het recht uw gegevens te laten verbeteren of aan te vullen als deze onjuist of onvolledig zijn.

- **Recht op verwijdering**

U mag ons vragen uw gegevens te verwijderen. Dit doen wij wanneer:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor wij ze verzameld hadden
- de wettelijke bewaartermijn is verlopen
- wij de persoonsgegevens onrechtmatig gebruiken
- u uw toestemming intrekt (als dit de reden was van de verwerking).

- **Recht op bezwaar**

U mag zich tegen een specifiek gebruik van uw gegevens verzetten. Daarvoor moet u (zwaarwegende) persoonlijke omstandigheden noemen. Wij beoordelen dan of het gebruik van uw gegevens inderdaad onwenselijk is.

U mag bezwaar indienen bij het gebruik van uw gegevens in specifieke situaties. Hiervoor moet u (zwaarwegende) persoonlijke omstandigheden noemen. Wij beoordelen dan of het gebruik van uw gegevens inderdaad onwenselijk is.

- **Recht van beperking**

In bepaalde gevallen kunt u vragen het gebruik van uw gegevens tijdelijk stop te zetten. Bijvoorbeeld wanneer wij uitzoeken of uw gegevens juist zijn of misschien onrechtmatig door ons worden verwerkt.

- **Recht om niet aan geautomatiseerde automatische besluitvorming onderworpen te worden**

De Geschillencommissie maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming; er is altijd sprake van menselijke tussenkomst.

- Recht op overdragen van gegevens

Digitaal ontvangen gegevens kunnen wij ook digitaal delen met u of een andere organisatie als u daarom vraagt.

Dit verzoek kunt u schriftelijk per post of per e-mail doen. De secretaris neemt contact met u op om de ontvangst te bevestigen en uw identiteit vast te stellen. Uiterlijk binnen een maand ontvangt u een antwoord op uw vraag.

Woningstichting Eigen Haard
Geschillencommissie Eigen Haard
Postbus 67065
1060 JB AMSTERDAM
Of via e-mail naar: geschillencommissie@eigenhaard.nl

12. Klachten

Wij vinden het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan dit na te streven, toch kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. U kunt uw klacht indienen via geschillencommissie@eigenhaard.nl. Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

13. Wetgeving en aanpassingen Privacyverklaring

De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet.

We behouden ons het recht voor de privacyverklaring aan te passen. Wijzigingen publiceren wij op de website van Eigen Haard; op de pagina van de Geschillencommissie.