



PROCEDURE KLANTENRECHTEN

Stichting “Woningstichting Van Alckmaer voor Wonen”

VERSIE April 2018

Vastgesteld op : 17 mei 2018

Directeur bestuurder

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. O.', is written over a horizontal dotted line. The signature is fluid and cursive.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	2
2. Definities	2
3. Uitgangspunten recht van inzage	2
4. Correctie en verwijdering	3
5. Beperking	3
6. Dataportabiliteit	4
7. Bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming	5
8. Procedure klantenrechten	5

1. Inleiding

Bij de verwerking van persoonsgegevens hebben betrokkenen verschillende rechten. Van Alckmaer geeft met deze procedure invulling aan de rechten van betrokkenen. Van Alckmaer heeft haar processen ingericht op de invulling en uitvoering van deze rechten.

2. Definities

Betrokkenen

In dit document sluiten we aan bij het begrip klantrechten, waarbij we er nadrukkelijk op wijzen dat ook niet-klanten 'betrokkenen' kunnen zijn, hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan sollicitanten. Indien iemand geen klant is, maar wel betrokkene beschikt deze persoon in dat geval over alle rechten van betrokkenen.

Recht van inzage

De betrokkene kan met het recht van inzage erachter komen of en zo ja welke persoonsgegevens worden verwerkt door Van Alckmaer. Bovendien kan de betrokkene vragen om een kopie van de gegevens die worden verwerkt.

Bij het recht van inzage moeten de volgende gegevens worden verstrekt:

- Het doel van de verwerking;
- De betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- Eventueel aan wie de organisatie persoonsgegevens doorgeeft;
- Bewaartermijnen en een argumentatie waarom voor die bewaartermijn is gekozen;
- Informatie over het recht op correctie, verwijdering, beperking en bezwaar;
- Informatie over het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- De bron van de persoonsgegevens, indien deze niet bij de betrokkene zelf zijn opgevraagd;
- Eventueel het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming;
- Eventueel het doorgeven van persoonsgegevens aan derde landen. Daarbij moet worden vermeld of en hoe dit derde land passende waarborgen stelt ter bescherming van de persoonsgegevens.

3. Uitgangspunten bij het recht van Inzage

Bij het recht van inzage gaat het niet alleen om persoonsgegevens die een betrokkene bewust en actief heeft verstrekt aan Van Alckmaer. Het gaat ook om indirecte persoonsgegevens (bijv. het gebruik van de website door middel van cookies) en om persoonsgegevens die Van Alckmaer zelf heeft gegenereerd door bijvoorbeeld een data-analyse (bijv. een opgebouwd profiel over een huurder).

Bij het recht van inzage gaat het ook om persoonsgegevens die van derde partijen zijn verkregen. Denk hierbij aan persoonsgegevens van de betrokkene die door de politie, maatschappelijke instanties, gemeentes et cetera zijn gecommuniceerd. Er zijn uitzonderingen wanneer dit niet hoeft. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie die voor de veiligheid van medewerkers is ontvangen over een huurder die agressief is.

Het recht van inzage gaat alleen over de eigen persoonsgegevens. Indien in het dossier gegevens van andere mensen staan, bijvoorbeeld de buurman, moeten deze gegevens weggehaald worden. Aantekeningen voor intern gebruik, zoals e-mails voor een overleg, zijn uitgesloten van de inzage, tenzij ze deel uitmaken van het dossier.

Kosten inzageverzoek

Bij het verstrekken van een kopie van de gegevens die worden verwerkt kan Van Alckmaer in sommige gevallen een vergoeding te vragen, bijvoorbeeld bij een verzoek tot extra kopieën of wanneer een verzoek ongegrond of buitensporig is (bijv. een kopie van meer dan 100 pagina's). Van Alckmaer zal dan op basis van administratieve kosten een redelijke vergoeding vragen.

Onevenredige verzoeken

Het recht van inzage kan met redelijke tussenpozen worden uitgevoerd. Dit betekent dat Van Alckmaer niet onevenredig veel verzoeken in korte tijd van een betrokkene hoeft te honoreren. Het is daarom bijvoorbeeld niet mogelijk om als betrokkene elke week eenzelfde inzageverzoek te doen. De kans dat er dan iets veranderd is, is klein en daarom is het verzoek onevenredig. Het is bijvoorbeeld wel mogelijk om als betrokkene elk half jaar of elk jaar eenzelfde inzageverzoek te doen. De kans dat er dan iets veranderd is, is groter. De betrokkene hoeft geen reden op te geven bij het verzoek tot inzage.

4. Correctie en verwijdering

De betrokkene kan altijd vragen aan Van Alckmaer om de gegevens te verbeteren of aan te vullen indien deze niet juist zijn. Van Alckmaer voert wijzigingen direct door in de systemen. De betrokkene mag Van Alckmaer ook vragen om de persoonsgegevens te wissen. Dit wordt ook wel het recht op vergetelheid of het recht op gegevenswissing genoemd.

Het recht kan ingeroepen worden indien:

- De gegevens niet langer nodig zijn voor de doelen waarvoor ze zijn verwerkt;
- Toestemming is ingetrokken door de betrokkene en er geen andere grond is voor de verwerking van de gegevens;
- De betrokkene bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van de gegevens;
- De gegevens onrechtmatig zijn verwerkt;
- Verwijdering verplicht is op grond van de wet;
- De gegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij.

Het recht ziet niet op het verwijderen van meningen of onderzoeksresultaten.

Verder geldt het recht niet wanneer:

- De vrijheid van meningsuiting prevaleert;
- Er een wettelijke verplichting is voor de verwerking;
- De verwerking in het kader van algemeen belang of openbaar gezag vereist is;
- De volksgezondheid in het gevaar is;
- De verwijdering met het oog op archivering ongewenst is;
- De verwerking nodig is bij een rechtsvordering.

5. Beperking

De betrokkene heeft altijd het recht op de beperking van de verwerking van persoonsgegevens, indien één van de volgende voorwaarden van toepassing is:

- De betrokkene geeft aan dat de persoonsgegevens niet juist zijn. Gedurende de periode dat Van Alckmaer de juistheid controleert, kan Van Alckmaer niet verder gaan met de verwerking van die persoonsgegevens.
- De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene wil dat de persoonsgegevens beperkt gebruikt worden.
- Van Alckmaer heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor het doel, maar de betrokkene heeft de gegevens nodig voor een rechtsvordering. Het gaat daarbij om het instellen van een rechtsvordering, het uitoefenen van een rechtsvordering of het onderbouwen van een rechtsvordering.
- De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking van de persoonsgegevens. Zolang dit proces loopt mag Van Alckmaer niet verder gaan met de verwerking van die persoonsgegevens.

Indien aan één van deze voorwaarden wordt voldaan, maar de betrokkene geeft toch schriftelijk toestemming, mag Van Alckmaer gewoon doorgaan met de verwerking van de persoonsgegevens. Zodra de beperking wordt opgeheven zal Van Alckmaer de betrokkene hiervan op de hoogte stellen.

6. Dataportabiliteit

Van Alckmaer zal op verzoek van de betrokkene alle persoonsgegevens overdragen aan de betrokkene, of aan een organisatie naar keuze van de betrokkene. De betrokkene kan met behulp van dit recht de gegevens overdragen aan een andere organisatie. De betrokkene heeft dit recht alleen indien de verwerking van persoonsgegevens als grondslag toestemming of het uitvoeren van een overeenkomst heeft. Ook kan de betrokkene dit recht uitoefenen wanneer de verwerking van persoonsgegevens via geautomatiseerde procedures loopt.

7. Bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming

De betrokkene mag altijd bezwaar maken tegen de verwerking, indien deze de grondslag heeft van gerechtvaardigd belang of algemeen belang. Hierbij wordt een belangenafweging worden gemaakt om te bepalen of het belang van Van Alckmaer of het belang van de betrokkene zwaarder weegt.

Daarnaast heeft de betrokkene het recht om niet te worden onderworpen aan een geautomatiseerd besluit. Er is sprake van een geautomatiseerd besluit wanneer er bij de verwerking van persoonsgegevens, zonder menselijke tussenkomst, een besluit wordt genomen. Iets is een besluit indien het bepaalde rechtsgevolgen heeft, of de betrokkene op een andere manier in aanmerkelijk mate treft. Dit is eigenlijk meer een verbod voor Van Alckmaer, dan een recht dat de betrokkene kan uitoefenen.

8. Procedure klantenrechten

Binnen Van Alckmaer is de afdeling Bedrijfsvoering het eerste aanspreekpunt bij vragen over rechten van betrokkenen. De afdeling Bedrijfsvoering neemt besluiten over de rechten van betrokkenen. De afdeling Bedrijfsvoering is te bereiken per mail: info@vanalckmaer.nl of telefonisch op 072-5410362.

Van Alckmaer behandelt een verzoek binnen een maand. Wanneer het verzoek erg complex en/of omvangrijk is kan de termijn tot beantwoorden verlengd worden met twee maanden.

Stap	Actie	Beschrijving
1.	Verzoek ter inzage wordt ingediend door een betrokkene	Een verzoek van een huurder of betrokkene tot inzage van persoonsgegevens. (mail/post/contactformulier website)
2.	Verzoek tot inzage wordt ontvangen bij Van Alckmaer	Afhankelijk van waar het verzoek binnen komt en via welke weg (mail/post/contactformulier website) wordt het verzoek door de medewerker bij wie dit binnen komt in behandeling genomen.
3.	Vaststelling identiteit	Bij elk persoon die bij Van Alckmaer een inzageverzoek doet wordt zijn/haar identiteit vastgesteld door een medewerker van Van Alckmaer.. Wanneer betrokkene in persoon een verzoek indient kan worden volstaan met het controleren van de legitimatie. (Let op: het is niet toegestaan een kopie te maken)
4.	Bevoegdheid betrokkene	Het verzoek kan uitsluitend gedaan worden door: <ul style="list-style-type: none">• Betrokkene zelf;• Ouder, gezag houder of verzorger van een minderjarige jonger dan 16 jaar;• Gerechtigd bewindvoerder;• Curator voor een onder curatele gestelde.
5.	Inlichten aanvrager	Wanneer de aanvrager niet bevoegd is tot het inzageverzoek, wordt deze ingelicht door Van Alckmaer dat het verzoek niet in behandeling genomen kan worden.

6.	Formele beoordeling aanvraag	Wanneer het verzoek niet duidelijk is, neemt Van Alckmaer contact op met indiener voor aanvullende informatie.
7.	Aanwijzen behandelaar	Na beoordeling van de aanvraag wordt de aanvraag door de afdeling Bedrijfsvoering in behandeling genomen.
8.	Afwijzen verzoek	<p>Het verzoek kan worden afgewezen indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Het eenzelfde verzoek is die binnen korte termijn opnieuw wordt gedaan; -Het verzoek excessief is; -Het verzoek ongegrond is. <p>De afwijzing wordt door Van Alckmaer beargumenteerd en gecommuniceerd te worden met betrokkene.</p>
9.	Verzamelen en samenvoegen	De persoonsgegevens worden door Van Alckmaer in een begrijpelijke vorm aan de betrokkene overhandigd.