

Kontortid:

man.-onsdag . . 8-15
* torsdag 8-18
* fredag 8-13

PERSONDATAPOLITIK

Behandling af personoplysninger i forbindelse med håndtering af klager hos Boligselskabet Nordjylland

1. Baggrund

Som et led i Boligselskabet Nordjyllands arbejde indhenter og opbevarer vi en række personoplysninger om alle lejere i forbindelse med behandlingen af klager over en lejer, herunder vedrørende overtrædelser af husordenen. Formålet med denne persondatapolitik er derfor at oplyse samtlige lejere om, hvilken af personoplysninger der sker i forbindelse med håndteringen af disse klager.

Boligselskabet Nordjylland er dataansvarlig for de oplysninger, der behandles i forbindelse med administration af lejeforholdet, og boligselskabet har således ansvaret for, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med persondatalovgivningen. Boligselskabet er endvidere forpligtet til at oplyse den eller de berørte om, at der indsamles personoplysninger om vedkommende, hvad formålet er hermed mv.

Du kan til enhver tid rette henvendelse til administrationen i boligselskabet, hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller hvis du ønsker at gøre dine rettigheder gældende. Du kan læse mere om dine rettigheder nedenfor.

Boligselskabet er forpligtet til at sørge for, at de vedtagne husordensregler overholdes i de ejendomme, boligselskabet er ansvarlig for. Vi er ligeledes forpligtede til at behandle klager fra lejere, og - hvis det er nødvendigt - at reagere over for de lejere, der tilsidesætter de vedtagne regler og normer. Reglerne for god skik og orden følger bl.a. af vores husorden.

2. Typer af personoplysninger og formålet med behandlingen

Hvis en lejer ønsker at klage over en anden lejer, bliver klageren bedt om at opgive en række personoplysninger. Disse oplysninger er nødvendige for, at vi kan oprette en klagesag og tage stilling til det eller de punkter, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi eventuelt kan kontakte klager om sagen og det videre forløb.

Kontortid:

- man.-onsdag . . 8-15
* torsdag 8-18
* fredag 8-13

Derudover behandler vi endvidere personoplysninger om den lejer, der klages over, samt eventuelle vidner. Disse oplysninger er ligeledes nødvendige for, at vi kan oprette en klagesag og tage stilling til det eller de punkter, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi kan kontakte den lejer, der klages over, eller eventuelle vidner, om sagen og det videre forløb.

Som led i håndteringen af klagesagen behandler vi følgende personoplysninger om klager/eventuelle vidner:

- Navn
- Adresse
- E-mailadresse
- Eventuelt telefonnummer
- Eventuelt bolignumner
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over

Om indklagede behandler vi oplysninger om:

- Navn
- Adresse
- E-mailadresse
- Eventuelt bolignumner
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over

Formålet med at behandle disse personoplysninger er at kunne håndtere den modtagne klage. Det retslige grundlag for behandlingen er således reglerne i persondataforordningens artikel 6, stk. 1, nr. b og c samt reglerne i almenlejeloven, som forpligter boligselskabet til at håndtere eventuelle klager over beboere. Tilsidesættelse af husordenen kan bl.a. medføre en advarsel, opsigelse eller ophævelse af lejemålet.

3. Hvor opbevarer vi oplysningerne?

Dine personoplysninger opbevares elektronisk i vores system (webbolig). Det er alene udvalgte medarbejdere, som har adgang til disse oplysninger.

Kontortid:

man.-onsdag . . 8-15
* torsdag 8-18
* fredag 8-13

Hvis vi modtager en klage over en lejer, vil henvendelsen både blive registreret på den lejer, der klages over, og den lejer der klager.

4. Hvor længe opbevarer vi dine personoplysninger?

Persondatalovgivningen indeholder ikke regler om, hvornår personoplysninger skal slettes. Dette skal afgøres af os som dataansvarlig i den enkelte situation. Ved vurderingen heraf skal der navnlig lægges vægt på, om en fortsat opbevaring af personoplysningerne tjener et sagligt formål.

Boligselskabet har vurderet, at det udgør en saglig opbevaringsgrund, at vi kan dokumentere historikken i forbindelse med udlejning af din bolig, herunder at vi har mulighed for at se, hvilke skridt der tidligere er foretaget i relation til dig som lejer. De personoplysninger, vi bruger til at administrere et lejeforhold, vil derfor som udgangspunkt først blive slettet, efter at lejer er fraflyttet lejemålet.

Hvis vi vurderer, at en klage er grundløs, sletter vi klagen igen både på klager og indklagedes sag. Hvis klagen bliver behandlet som en egentlig klage, vil klagesagen blive opbevaret på både klager og indklagedes sag, så længe vi behandler klagen og har behov for at kunne dokumentere selve forløbet i klagesagen. Vi vurderer løbende, hvilke klagesager vi har et grundlag for at gemme. Såfremt vi vurderer, at vi ikke længere har et grundlag for at gemme en klagesag, vil den blive slettet. Ved vurderingen heraf vil vi lægge vægt på klagens relevans og alder.

Vi sletter dog ikke oplysninger, hvis vi er forpligtede efter lovgivningen til at opbevare dem, eller hvis det er nødvendigt for at kunne fastslå eller forsvare et retskrav, f.eks. i forbindelse med en verserende sag ved boligretten eller som følge af økonomiske udeståender med indklagede.

5. Sikkerhed

Boligselskabet behandler dine personoplysninger fortroligt, og foreningen har ligeledes foretaget en række tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger med det formål at beskytte dine personoplysninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, fortabelse eller forringelse, samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondatalovgivningen.

Ud over at vi har adgang til dine personoplysninger, har boligselskabet ligeledes givet adgang til en række databehandlere. Vi bruger eksempelvis databehandlere i forbindelse med de drift af vores it-system (f.eks. backup, hosting af hjemmeside mv.). Disse opgaver løses af eksterne it-virksomheder. Etableringen af adgangene til dine oplysninger skyldes derfor alene, at databehandleren leverer en teknisk eller systemmæssig ydelse til os eller yder support på driften inden for de rammer, vi har opstillet. Opbevaring af eller etablering af adgange til oplysningerne for databehandlerne er underlagt en række krav, og der er indgået

Kontortid:

man.-onsdag . . 8-15
* torsdag 8-18
* fredag 8-13

databehandleraftaler med samtlige databehandlere, der blandt andet skal sikre et passende sikkerhedsniveau.

6. Videregivelse af dine personoplysninger

Vi behandler alle oplysninger fortroligt og videregiver dem ikke til tredjemand, medmindre vi har et grundlag herfor, f.eks. fordi vi efter lovgivningen har pligt hertil, eller du har givet samtykke hertil. Eksempler på, at vi kan være pålagt at videregive personoplysninger om dig kan være videregivelse af tv-overvågning til politiet, der sker med henblik på at forebygge og opklare kriminalitet, eller videregivelse af de relevante personoplysninger i forbindelse med behandling af en klagesag. Oplysninger fra klagesager kan i den forbindelse blive sendt til beboerklagenævnet, ligesom oplysningerne kan blive sendt til boligretten, som eksempelvis kan tage stilling til, om opsigelse eller ophævelse af et lejemål er berettiget.

Derudover samarbejder vi med kommunen, og derfor vil vi i nogle tilfælde videregive oplysninger om klagesagen, herunder oplysninger om indklagede og hændelsesforløbet, til kommunen, således at kommunen kan yde hjælp eller støtte til den indklagede lejer, der er involveret i klagesagen. Kommunen underrettes alene i de tilfælde, hvor Boligselskabet har mistanke om kriminelle forhold, eller hvor forholdene hos den indklagede gør det nødvendigt at underrette kommunen.

Dine personoplysninger kan endvidere blive videregivet til vores advokater eller andre til brug for løsningen af en konkret opgave. Det kan f.eks. være, hvis Boligselskabet har brug juridisk bistand i en sag, hvor du er involveret, og hvor de relevante personoplysninger derfor skal bruges af vores advokat.

Du skal være opmærksom på, at en klager ikke på forhånd kan garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i afdelingen, vil den, der klages over, kunne anmode om indsigt i, hvor oplysningerne i klagesagen kommer fra. Vi kan ikke i alle tilfælde undtage klagers eller eventuelle vidners navne i forbindelse med, at vi giver klager indsigt i klagesagen.

7. Dine rettigheder

Du har ret til at få at vide, hvilke personoplysninger vi behandler om dig i forbindelse med vores administration af lejeforholdet, hvad formålet er hermed, hvor vi har oplysningerne fra, hvor længe vi opbevarer dem, samt hvem vi eventuelt deler dem med. Du har endvidere ret til at få indsigt i oplysningerne samt at få disse udleveret på et maskinlæsbart medie. Du har endvidere ret til at bede om, at vi

Kontortid:

- man.-onsdag . . 8-15
- * torsdag 8-18
- * fredag 8-13

retter eller sletter dine personoplysninger, hvis de er forkerte eller vildledende. I så fald skal du sende os en konkret anmodning herom. Såfremt Boligselskabet ikke er enig i, at oplysningerne er forkerte eller vildledende, vil vi alene gemme dine indsigelser som et supplement til de allerede registrerede oplysninger.

Hvis vi i særlige tilfælde behandler andre personoplysninger om dig eller foretager en anden form for behandling end den, vi beskriver her, vil vi informere dig særskilt om det.

I det omfang du har givet dit samtykke til behandling af dine personoplysninger, har du altid mulighed for at tilbagekalde dette. Vi kan dog fortsat behandle dine personoplysninger, hvis behandlingen ikke baserer sig på dit samtykke. Du har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af personoplysningerne. I så fald skal du sende en anmodning herom til os.

I det omfang du har spørgsmål til ovenstående eller dine rettigheder i henhold til persondatalovgivningen har du altid mulighed for at kontakte boligselskabet på mail bonord@bonord.dk.

Du kan læse mere om persondatalovgivningen og dine rettigheder på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk. Datatilsynet er den myndighed, der i sidste ende kan vurdere, om dine personoplysninger behandles lovligt.