

**BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER
I FORBINDELSE MED HUSORDENSKLAGER HOS
BOLIGFORENINGEN P.M.**

1. Indledning

- 1.1 Boligforeningen P.M. er forpligtet til at sørge for, at der hersker god orden i vores ejendomme. Vi er ligeledes forpligtede til at behandle klager fra lejere, og i fornødent omfang agere over for de lejere, der bl.a. tilsidesætter god skik og orden. Reglerne for god skik og orden følger bl.a. af vores husorden.
- 1.2 I forbindelse med vores håndtering af klagesager behandler vi en række personoplysninger elektronisk. Vi er derfor forpligtede til at orientere om, hvilke oplysninger vi indhenter, registrerer eller i øvrigt behandler, og formålet hermed mv.
- 1.3 For en nærmere beskrivelse af proceduren for håndtering af husordensklager henvises til "Procesbeskrivelse for behandling af klager" bilag 1.

2. Formål mv.

- 2.1 Hvis en lejer ønsker at klage over en anden lejer, bliver klageren bedt om at opgive en række personoplysninger. Oplysningerne er nødvendige for, at vi kan oprette en klagesag og tage stilling til det, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi eventuelt kan kontakte klager om sagen og det videre forløb.
- 2.2 Derudover behandler vi selvsagt oplysninger om den lejer, der klages over. Oplysningerne er ligeledes nødvendige for, at vi kan oprette en klagesag og tage stilling til det, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi eventuelt kan kontakte den indklagede om sagen og det videre forløb.

3. Personoplysninger

- 3.1 Som led i håndteringen af klagesager behandler vi følgende oplysninger om klager og eventuelle vidner.

Den som klager skal oplyse nedenstående:

- Navn
- Adresse
- Evt. bolignummer
- Eventuel e-mailadresse
- Eventuelt telefonnummer
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over
- Gentagelser

- 3.2 Den som klages over behandler vi oplysninger om:

- Navn
- Præcise adresse, etage og højre og venstre.
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over

4. Videregivelse mv.

- 4.1 Vi behandler alle oplysninger fortroligt og videregiver dem ikke til tredjemand, med mindre vi efter lovgivningen har hjemmel hertil.
- 4.2 Oplysningerne fra klagesagen kan fx tilgå beboerklagenævnet, hvis sagen indbringes herfor. Ligeledes vil oplysningerne eksempelvis kunne tilgå boligretten, der bl.a. kan tage stilling til, om opsigelsen af et lejemål er berettiget.
- 4.3 **Det bemærkes, at klagere ikke på forhånd kan garanteres anonymitet.** Selv når sagen behandles internt i afdelingen, vil den, der klages over, kunne anmode skriftligt om indsigt i, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer. Det vil herefter bero på en konkret vurdering, om Boligforeningen P.M. fx kan undtage klagers eller eventuelle vidners navne.

5. Sikkerhed mv.

- 5.1 Boligforeningen P.M. har implementeret såvel tekniske som organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Disse har til formål at beskytte de personoplysninger, der behandles som led i klagesagen mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, fortabelse eller forringelse, samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.

Dette indebærer bl.a., at vi har en række sikkerhedsprocedurer, ligesom vi benytter firewall, virusbeskyttelse, anti-spywareprogrammer og øvrige foranstaltninger, som sikrer mod ondsindet udnyttelse af sårbarheder i anvendte it-programmer mv.

- 5.2 Personoplysningerne behandles af **Boligforeningen P.M.'s IT leverandør**, der er vores eksterne leverandør/serviceudbyder (databehandler). Oplysningerne anvendes inden for rammerne af den databehandleraftale vi har indgået.

6. Sletning

- 6.1 Med mindre det vurderes, at en klage er grundløs, vil klagesagen blive opbevaret så længe lejeforholdet med indklagede består. Derefter slettes klagesagerne samtidig med, at personoplysningerne relateret til det specifikke lejemål slettes. Der henvises i den forbindelse til Boligforeningen P.M.
- 6.2 Vi sletter dog ikke oplysninger, hvis vi er forpligtede efter lovgivningen til at opbevare dem, eller hvis det er nødvendigt af hensyn til retskrav mv., fx i forbindelse med en verserende sag ved boligretten eller som følge af økonomiske udeståender med indklagede.

7. Rettigheder mv.

7.1 Dataansvar mv.

7.1.1 Boligforeningen P.M. er dataansvarlig for de oplysninger, som boligforeningen behandler med henblik på at håndtere husordensklager, og Boligforeningen P.M. har således i henhold til persondataloven ansvaret for, at personoplysningerne behandles lovligt.

7.2 Oplysningspligt

7.2.1 Persondataloven giver dem, der registreres oplysninger om, forskellige rettigheder. Og loven pålægger os visse pligter – som fx at fortælle, at vi har indsamlet eller vil indsamle persondata om dig.

7.3 Indsigt, berigtigelse mv.

7.3.1 Som registreret har man også ret til at få at vide, hvilke oplysninger vi har indsamlet i forbindelse med vores klagebehandling, og man har ret til at se oplysningerne. Som registreret har man endvidere ret til at bede om, at vi retter eller sletter oplysninger, hvis de fx er forkerte. Og vi har pligt til at tage stilling til din anmodning. Det bemærkes dog, at indklagede ikke vil have ret til at få slettet oplysninger modtaget fra klager, blot fordi indklagede er uenig i indholdet af klagen.

7.4 Yderligere oplysninger

7.4.1 I det omfang, du har spørgsmål til ovenstående eller dine rettigheder i henhold til persondataloven, har du altid mulighed for at kontakte Boligforeningen P.M. Du kan læse mere om persondataloven og dine rettigheder på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk. Datatilsynet er den myndighed, der i sidste ende kan vurdere, om dine persondata behandles lovligt.