



VIBOs retningslinjer for behandling af personoplysninger i forbindelse med husordenssager



Gældende for Boligforeningen VIBO

VIBO





VIBOs retningslinjer for behandling af personoplysninger i forbindelse med husordenssager

1. Indledning

- 1.1 VIBO er forpligtet til at sørge for, at der hersker god ro og orden i alle afdelinger. VIBO er derfor forpligtet til at behandle klager fra beboere og i fornødent omfang agere overfor de beboere, der bl.a. tilsidesætter god ro og orden. Reglerne for god ro og orden følger bl.a. afdelingens husorden.
- 1.2 I forbindelse med VIBOs håndtering af klagesager behandles der en række personoplysninger elektronisk. VIBO er derfor forpligtet til at orientere de involverede parter i klagesagen om, hvilke oplysninger vi indhenter, registrerer eller i øvrigt behandler, og formålet hermed mv.

2. Formål mv.

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

3. Personoplysningerne

- 3.1 Som led i håndteringen af klagesager behandler vi følgende oplysninger om klager, indklagede og eventuelle vidner:
 - Navn
 - Adresse
 - Bolignumner
 - E-mailadresse
 - Telefonnummer
 - Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
 - Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over.

4. Videregivelse af oplysninger, herunder anonymitet

- 4.1 Vi behandler alle oplysninger fortroligt og videregiver dem ikke til tredjemand, medmindre vi efter lovgivningen er forpligtet hertil.
- 4.2 Oplysningerne fra klagesagen skal tilgå beboerklagenævnet, hvis sagen indbringes herfor. Det samme gælder, hvis klagesagen bliver indbragt for boligretten.
- 4.3 Når VIBO har modtaget en klage, kan man som klager ikke bevare sin anonymitet over for den, klagen handler om. Undtagelsesvist kan der dog være situationer, hvor det er påkrævet. I de enkelte klagesager foretager VIBO derfor altid en individuel, konkret vurdering iht. databeskyttelsesloven § 22 stk. 2.
- 4.4 Når vi skriver til beboeren, der er klaget over, vil beboeren modtage kopi af klagen og få mulighed for at komme med sine bemærkninger til klagen. Klagers e-mailadresse og telefonnummer, vil blive slettet fra klagen, inden klagen sendes til den anden part.



Klagers navn og adresse vil fremgå af klagen, som videresendes.

- 4.5 Hvis beboeren, som der er klaget over, har bemærkninger til klagen, vil disse bemærkninger til klagen som en del af VIBOs oplysningspligt, blive videresendt den til den der har indgivet klagen. Tilsvarende vil e-mailadresse og telefonnummer, blive slettet fra bemærkningerne, inden disse sendes til den anden part. Navn og adresse vil fremgå af bemærkningerne, som videresendes.

5. Sikkerhed mv.

- 5.1 VIBO 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 svagheder i anvendte IT-programmer mv.

6. Sletning

- 6.1 Ved en klagesag, hvor en beboer klager over en anden beboer (1-1 klage), og hvor VIBO vurderer, at der er tale om påstand mod påstand eller klagen vurderes grundløs, vil klagesagen blive slettet efter 5 år.
- 6.2 Klagesager, som behandles, herunder klager som tilgår beboerklagenævnet eller boligretten slettes 5 år efter, at sagen er afsluttet.

7. Rettigheder mv.

- 7.1 Dataansvar mv.
VIBO er dataansvarlig for de oplysninger, som behandles med henblik på at håndtere husordensklager, og VIBO har således i henhold til persondataloven ansvaret for, at personoplysningerne behandles lovligt.
- 7.2 Oplysningspligt
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. Det betyder bl.a. at når VIBO modtager en klage over en beboer, sørger VIBO for at oplyse den pågældende beboer om klagen, klagens indhold og hvem som har klaget. Se nærmere herom i punkt 4.3
- 7.3 Indsigt, berigtigelse mv.
Som registreret har man altid ret til at få at vide, hvilke oplysninger VIBO har indsamlet i forbindelse med klagebehandling, og man har ret til at se oplysningerne, se punkt 4.3. Som registreret har man endvidere ret til at bede om, at VIBO retter eller sletter oplysninger, hvis de fx er forkerte. 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
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.



Revideret den 15. oktober 2026