

Retningslinjer til håndværkere, forsyningsselskaber og leverandører om behandling af personoplysninger

Hvem er omfattet?

Instruksen gælder for alle håndværkere, forsyningsselskaber og leverandører, som ikke har en egentlig databehandleraftale med Boligforeningen VIBO eller har indgået andre særskilte, skriftlige aftaler om håndtering af persondata.

Hvilke personoplysninger er omfattet?

Håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren skal beskytte alle personoplysninger om VIBOs beboere og ansatte. Typisk udleverer vi f.eks. adresse og telefonnummer til håndværkere og nogle gange tilsvarende data til forsyningsselskaber og leverandører. Det kan også forekomme, at der udleveres supplerende personhenførbare oplysninger eller info om forhold i en bolig eller hos en beboer. Udover oplysninger udleveret fra VIBO, skal håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren også beskytte oplysninger udleveret af beboeren eller oplysninger, som er indsamlet eller observeret hos en beboer.

Hvordan opbevares og håndteres oplysningerne?

Håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren skal sikre, at alle personhenførbare oplysninger beskyttes mod udefrakommende adgang, og kun gøres tilgængelige for relevante medarbejdere hos håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren. Oplysningerne må kun bruges i forhold til det formål, de er blevet givet til håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren (f.eks. at kontakte en beboer vedr. en konkret opgave), og må ikke videregives til andre.

IT-systemer, lokaler, køretøjer, hjemmearbejdspladser og andre opbevarings- og behandlingssteder skal sikres fysisk og digitalt efter gældende regler. Samtidig skal der sikres passende organisatoriske foranstaltninger til at sikre oplysningerne, herunder instruktion og aftaler om ansattes fortrolighed.

Hvis håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren behandler personfølsomme oplysninger, skal der etableres et særligt højt sikkerhedsniveau.

Hvis der overføres data til lande, der ikke medlem af EU eller EØS, skal håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren skriftligt orientere VIBO, om hvilke data det drejer sig om, samt redegøre for, hvordan EU-kravene til databehandling i tredjelande er sikret. Overførsler til tredjelande kan eksempelvis ske ved anvendelse af hostede/cloud-services.

Hvornår slettes oplysningerne?

Personoplysninger om en af VIBOs kunder må som udgangspunkt opbevares i 3 måneder efter håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren har afsluttet en opgave relateret til den pågældende kunde. Herefter skal oplysningerne bortskaffes/slettes eller anonymiseres (irreversibelt) helt fra håndværkerens, forsyningsselskabets eller leverandørens lokaler eller systemer. Hvis håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren har behov for at opbevare data i en længere periode end 3 måneder, skal dette aftales skriftligt med VIBO.

Hvis VIBO henvender sig om sletning af en specifik beboers oplysninger, skal håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren uden unødigt forsinkelse slette oplysningen og bekræfte dette, eller vende tilbage med saglig begrundelse for hvorfor sletningen først kan foretages senere.

Vi kan bede om en revisionserklæring

VIBO kan i særlige situationer og for egen regning indhente en revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart angående håndværkerens, forsyningsselskabets eller leverandørens overholdelse af ovennævnte retningslinjer. VIBO har ligeledes adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren, hvis der efter VIBOs vurdering opstår et behov for det.

Grundlæggende ansvar

Udover det ansvar, der er præciseret i denne instruks, har håndværkeren, forsyningsselskabet eller leverandøren fortsat fuldt ansvar for at overholde gældende regler i EU og Danmark om håndtering af personoplysninger.

Eksempler på god praksis hos en håndværker

Nedenfor er der givet eksempler på, hvordan instruksen kan overholdes hos et håndværksfirma, der udfører opgaver i VIBOs boliger:

Hvilke personoplysninger er omfattet?

Som håndværksfirma skal du beskytte:

- Beboerens adresse og telefonnummer, samt evt. navn, mailadresse og andre kontaktinformationer
- Information om forhold i boligen, f.eks. skimmelsvamp og misligholdelse
- Oplysninger beboeren har fortalt, eller som håndværkeren har set i boligen

Hvordan opbevares og håndteres oplysningerne?

Du skal passe på personoplysningerne. Det kan du f.eks. gøre sådan:

- Giv kun oplysninger til de medarbejdere, der har brug for dem. Sørg for, at medarbejderne ved, hvordan de skal behandle personoplysninger - og evt. har underskrevet en fortrolighedserklæring
- Hvis oplysningerne findes på papir: Sørg for, at der er aflåst til de steder (lokaler, køretøjer, hjemmearbejdspladser, arbejdssteder), hvor oplysningerne er. Det er også vigtigt, at papirerne ikke kan ses, hvis man kigger ind af bilruder mm.
- Det er lettere at sikre oplysninger, hvis de kun gemmes digitalt. Sørg for, at virksomhedens systemer er beskyttet med adgangskoder, og at kun relevante medarbejdere har adgang. Husk også at mobiler og tablets med adgang skal være sikret, hvis de f.eks. glemmes eller stjæles.
- Hvis I bruger cloudbaserede IT-systemer, tjek at oplysningerne kun opbevares i EU/EØS-lande.

Hvornår slettes oplysningerne?

- Gem kun personoplysninger om en af VIBOs kunder i 3 måneder efter I har udført opgaven. Fakturaen skal I gemme i 5 år, men sørg for der kun står adresse eller lejemaalnummer på den, og ikke andre personhenførbare oplysninger.
- Hvis I skal give garantier, som gemmes i en længere periode, så forsøg at anonymisere dokumentet, så det ikke indeholder personhenførbare oplysninger.
- Hvis I alligevel har behov for at opbevare persondata i en længere periode end 3 måneder, skal dette aftales skriftligt med VIBO.
- Såfremt VIBO beder jer slette en beboers personoplysninger, skal I bekræfte dette hurtigt eller give os en saglig begrundelse for, hvorfor sletningen først kan foretages senere.