

18.2 Oversigt over behandling af personoplysninger v/mail mv.

1. Behandling af personoplysninger via mail/post

Generelt om personoplysninger, der sendes pr. e-mail:

- Følsomme personoplysninger må alene sendes som e-mail, hvis det sker krypteret – i praksis sker det ved anvendelse af Sikker Mail via Outlook, via e-boks eller via et af de programmer, vi anvender til behandling af data.
- Øvrige personoplysninger kan sædvanligvis sendes som almindelig mail.

Følsomme personoplysninger:

- Helbredsoplysninger
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Genetiske eller biometriske data
- Oplysninger om medlemskab af en fagforening
- Oplysninger om strafbare forhold
- Personnummer
- Væsentlige sociale problemer

Øvrige personoplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer

Besvarelse af mails der indeholder følsomme personoplysninger:

- Hvis du modtager en ukrypteret mail, hvor afsender har oplyst følsomme personoplysninger – så sørg altid for at slette personoplysningerne, inden du besvarer eller videresender mailen. Vær opmærksom på Emnefeltet og evt. vedhæftede filer.

Vi modtager og sender personoplysninger via mail/post på følgende måde:

Når der i teksten står "almindelig post", menes der almindelig papirpost, der sendes via Post Nord eller uddeles af ejendomsfunktionæren i afdelingen. Hvis brevet derudover sendes som Quickbrev via Post Nord, er det noteret, at det sendes som almindelig post – Quickbrev.

Udlejningen:

Breve/emails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via Outlook:**

- Materiale til Andel Energi
 - Sendes via sikker mail til boligselskab@secure.andelenergi.dk
- Materiale til Fogedretten
 - Sendes pr. sikker mail til adressen nysag.nyk@domstol.dk

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via e-boks**:

- Forespørgsler til eller fra kommunen
 - Sendes pr. sikker mail via e-boks til kommunens hovedpostkasse med att. navn og/eller afdeling i emnefeltet, da der ofte er tale om følsomme personoplysninger. Enkelte afdelinger i kommunen kan modtage Sikker Mail via Outlook – men kommunen opfordrer til, at mails med følsomme personoplysninger sendes via e-boks til kommunens hovedmail. Dette gælder bl.a. følgende afdelinger, som vi har kontakt med: Beboerklagenævnet, Borgerservice, Ældre myndigheden, Familie- og forebyggelse og § 99 teamet.

Breve/mails m.v., der **skal** sendes via et af de **programmer, vi anvender til behandling af data**:

- Huslejeopkrævninger
 - Huslejeopkrævninger sendes via Nets.
- Frivillige forlig
 - Sendes via Penneo – alternativt som almindelig post.
- Inkasso
 - Inkassosager indberettes direkte til inkassofirmaet via deres hjemmeside (sikkert system).
- Lejekontrakter
 - Sendes via Penneo – alternativt almindelig post.
- Tilbud
 - Sendes via EG Bolig – alternativt almindelig post. Medlemmerne har givet samtykke til, at vi må sende tilbud pr. mail ved deres opskrivning.
- Opskrivning på venteliste
 - Indtastes via hjemmesiden direkte i EG Bolig – eller afleveres som fysisk dokument i ekspeditionen.

Breve/mails m.v., der **skal** sendes **via almindelig post**:

- Huslejerykkere
 - Huslejerykkere skal sendes pr. almindelig post, jf. lovgivningen. Sendes via omdeling med ejendomsfunktionærerne, der kvitterer for uddeling – alternativt pr. almindelig post som Quickbrev.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post**:

- Forbrugsregnskaber til fraflyttere
 - Sendes som åben mail. Jf. BL er det samtykke, hvis fraflytter har opgivet en mailadresse, hvor flytteafregning m.v. kan sendes til. Alternativt sendes forbrugsregnskabet som almindelig post.
- Genudsendelse af opkrævninger
 - Sendes som åben mail, da opkrævninger kun genudsendes, hvis beboer, fraflytter, medlem eller andre beder om det og dermed giver lov til, at opkrævningen sendes som åben mail. Alternativt sendes opkrævningen som almindelig post.

- Flytteafregninger
 - Sendes som åben mail, da fraflytter giver lov til, at afregningen sendes pr. åben mail. Alternativt sendes flytteafregningen som almindelig post.
- Synsindkaldelse
 - Sendes som åben mail, da fraflytter giver lov til, at synsindkaldelsen sendes pr. åben mail ved at opgive mailadresse på opsigelsen. Alternativt sendes synsindkaldelsen som almindelig post – Quickbrev.

Økonomi:

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via e-boks:**

- Klage over forbrugsregnskaber til Beboerklagenævnet
 - Sendes pr. sikker mail via e-boks til kommunens hovedpostkasse med att. navn og/eller afdeling i emnefeltet, da der ofte er tale om følsomme personoplysninger. Enkelte afdelinger i kommunen kan modtage sikker mail via Outlook – men kommunen opfordrer til, at mails med følsomme personoplysninger sendes via e-boks til kommunens hovedmail. Dette gælder bl.a. følgende afdelinger, som vi har kontakt med: Beboerklagenævnet, Borgerservice, Ældre myndigheden, Familie- og forebyggelse og § 99 teamet.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Forbrugsregnskaber
 - Sendes som åben mail til forbrugsfirmaet, jf. ovenstående om Øvrige personoplysninger eller som åben mail til beboeren, hvis de har bedt om fremsendelse og dermed givet lov til, at forbrugsregnskabet sendes pr. almindelig mail. Alternativt sendes forbrugsregnskabet som almindelig post.
- Klage over forbrugsregnskaber
 - Sendes som åben mail, da beboeren selv beder om svar på klager efter undersøgelse og dermed giver lov til, at svar på klagen sendes pr. almindelig mail. Alternativt sendes svar på klagen som almindelig post.
- Klage over syn
 - Sendes som åben mail, da beboeren selv beder om svar på klagen. Alternativt sendes svar på klagen som almindelig post.
- Varslinger
 - Sendes som almindelig post, der uddeles af ejendomsfunktionæren.
- A conto lister til Brunata og Ista
 - Sendes som åben mail til forbrugsfirmaet, jf. ovenstående om Øvrige personoplysninger.

Inspektørerne:

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via Outlook:**

- Specielle mails vedr. enkelte beboere
 - Sendes som sikker mail, da oplysningerne ofte er personfølsomme med f.eks. oplysninger om væsentlige sociale problemer – vurderes fra sag til sag.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Henvendelse til håndværkere
 - Sendes som åben mail til firmaet, jf. ovenstående om Øvrige personoplysninger eller som åben mail til beboeren, der har bedt om håndværksydelsen og dermed giver lov til, at information om håndværksydelsen sendes pr. almindelig mail. Alternativt sendes henvendelsen til håndværkeren som almindelig post.
- Henvendelser til forsyningselskaber
 - Sendes som åben mail til forsyningselskabet, jf. ovenstående om Øvrige personoplysninger.
- Henvendelse fra og til beboere ang. tilladelser
 - Sendes som åben mail til beboeren, der har bedt om tilladelsen og dermed giver lov til, at information om tilladelsen sendes pr. mail. Alternativt sendes tilladelsen som almindelig post.

Ejendomsfunktionærer:

Breve m.v., der **skal** afleveres i **Slotsgade:**

- Specielle breve/oplysninger vedr. enkelte beboere
 - Afleveres som almindelig post, da der ofte er tale om følsomme personoplysninger, f.eks. oplysninger om væsentlige sociale problemer – vurderes fra sag til sag.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Henvendelse til håndværkere
 - Sendes som åben mail til firmaet, jf. ovenstående om Øvrige personoplysninger eller som åben mail til beboeren, der har bedt om håndværksydelsen og dermed giver lov til, at information om håndværksydelsen sendes pr. almindelig mail. Alternativt sendes henvendelsen til håndværkeren som almindelig post.
- Henvendelse fra og til beboere
 - Sendes som åben mail til beboeren, der har henvendt sig via mail om et problem/en opgave og dermed har givet lov til, at information om problemet/opgaven sendes pr. mail. Alternativt sendes besvarelsen til beboeren som almindelig post.

Synsmænd:

Breve m.v., der **skal** afleveres i **Slotsgade:**

- Specielle breve/oplysninger vedr. enkelte beboere
 - Afleveres som almindelig post, da der ofte er tale om følsomme personoplysninger, f.eks. oplysninger om væsentlige sociale problemer – vurderes fra sag til sag.

Breve/mails m.v., der skal sendes via et af de **programmer, vi anvender til behandling af data:**

- Forsikringsager
 - Sagen oprettes i Willis Ekstranet, der er et sikkert system. Kommunikation med håndværkere m.v. foregår fra dette system.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Synsindkaldelse
 - Sendes som åben mail til synsmand, da fraflytter giver lov til, at synsindkaldelsen sendes pr. åben mail.
- E-syn klikrapport – evt. med billeder
 - Sendes som åben mail, da fraflytter giver lov til, at klikrapporten og evt. billeder sendes pr. åben mail. Alternativt sendes E-syn klikrapporten med almindelig post.

Klager:

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via Outlook:**

- Materiale til Fogedretten vedr. klagesager
 - Skal sendes pr. sikker mail til adressen nysag.nyk@domstole.dk

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via e-boks:**

- Materiale til Beboerklagenævn vedr. sag
 - Sendes pr. sikker mail via e-boks til kommunens hovedpostkasse med att. navn og/eller afdeling i emnefeltet, da der ofte er tale om følsomme personoplysninger. Enkelte afdelinger i kommunen kan modtage sikker mail via Outlook – men kommunen opfordrer til, at mails med følsomme personoplysninger sendes via e-boks til kommunens hovedmail. Dette gælder bl.a. følgende afdelinger, som vi har kontakt med: Beboerklagenævnet, Borgerservice, Ældre myndigheden, Familie- og forebyggelse og § 99 teamet.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Bekræftelse af modtaget klage
- Klage modtaget pr. mail - sendes som åben mail til klager, da klager giver lov til, at bekræftelse sendes pr. åben mail ved at sende klagen pr. mail. Modtages klagen som almindelig post sendes bekræftelsen som almindelig post. Afleveres klagen i ekspeditionen er bekræftelsen mundtlig. Vær opmærksom på reglerne vedr. behandling af personoplysninger i forbindelse med husordensklager.
- **Vær dog opmærksom på**, at hvis vi modtager klagen som en ukrypteret mail, hvor afsender har oplyst følsomme personoplysninger – så sørg altid for at slette personoplysningerne, inden du besvarer eller videresender mailen. Vær opmærksom på Emnefeltet og evt. vedhæftede filer.

Breve m.v., der skal sendes som **almindelig post**, da beboerne almindeligvis ikke har givet samtykke til, at klagebreve kan sendes pr. mail:

- Klagebreve fra os, der skrives til påklagede beboer
 - Sendes med almindelig post, der uddeles af ejendomsfunktionæren. Vær opmærksom på reglerne vedr. behandling af personoplysninger i forbindelse med husordensklager.
- Information om behandling af personoplysninger
 - Sendes sammen med klagebrevet som almindelig post, der uddeles af ejendomsfunktionæren.

Personalesager:

Breve/mails m.v., der skal sendes via et af de **programmer, vi anvender til behandling af data:**

- Ansættelseskontrakter
 - Sendes via Penneo eller udleveres i fysisk form.
- Lønsedler
 - Sendes via Visma Dataløn til medarbejderens e-boks.

Breve/mails m.v., der kan sendes som **åben mail, alternativt som almindelig post:**

- Uopfordrede ansøgninger
 - Sendes til os som åbne mails og besvares som åben mail. Alternativt sendes bekræftelse som almindelig post. VI beder om samtykke til at opbevare ansøgningen – samtykket gemmes sammen med ansøgningen. Modtager vi ikke samtykke til opbevaring, slettes den uopfordrede ansøgning.

Boligsocialt projekt i Lindholm

Breve/mails m.v., der **skal** sendes som **Sikker Mail via Outlook – alternativt afleveres i Slotsgade:**

- Mails vedr. ansatte i projektet
 - Da oplysningerne ofte er personfølsomme med f.eks. cpr-nr. sendes informationerne som sikker mail via Outlook. Alternativt som almindelig post, der afleveres på kontoret i Slotsgade.

Særligt vedr. mails modtaget i e-boks til nfbo@nfbo.dk

- Vi modtager dagligt mails i boligselskabets e-boks. I nogle af disse mails er der personoplysninger – f.eks. cpr-nr. – enten i selve mailen eller i den vedhæftede fil.
- Mails kan ikke videresendes sikkert fra e-boks til vores almindelige mailadresser.
- Den mail, der er sendt til nfbo@nfbo.dk om, at der ligger en mail i e-boks videresendes til modtageren. Herefter kan modtageren gå ind i e-boks, udskrive bilaget i mailen og scanne det i den korrekte arkiveringsmappe eller gemme filen direkte, hvis det er muligt, eller sørge for besvarelse, hvis det er påkrævet.
- Derudover – overvej nøje, hvem der skal have en given mail, så den ikke sendes til kolleger, der ikke har brug for at se mailen. Modtager du en mail, du ikke har brug for – så slet mailen. Husk også at slette mailen i Slettet Post.

2. Behandling af personoplysninger elektronisk f.eks. i referater

Referater af afdelingsmøder – der offentliggøres på nettet og i lejlighedsmappen:

Navn og adresse på forslagsstillere, der har indsendt forslag og navn, adresse, mailadresse og evt. telefonnummer på opstillede og/eller valgte til **afdelingsbestyrelsen** er at betragte som samtykke og kan dermed fremgå af referatet. Derimod bør øvrige navne og adresser ikke optræde i referaterne, da disse beboere ikke har givet samtykke til, at navn og adresse offentliggøres.

Organisationsbestyrelsen – der offentliggøres på nettet og i lejlighedsmappen:

Navn, adresse, mailadresse og telefonnummer på opstillede og/eller valgte er at betragte som samtykke og kan dermed fremgå af referatet og lejlighedsmappen.

Behandling af personsager i bestyrelsen foretages mundtligt – skal beslutning vedr. en personsag føres til referat, gøres dette i anonymiseret form.

Referater af repræsentantskabsmøder – der offentliggøres på nettet: Navn og adresse på forslagsstillere, der har indsendt forslag, er at betragte som samtykke og kan dermed fremgå af referatet.

Referater af afdelingsbestyrelsesmøder – der offentliggøres på nettet og/eller ved opslag: Der må ikke fremgå navn, adresse, telefonnummer på beboere i referatet, medmindre vedkommende har givet samtykke.

Referater af virksomhedsnævns møder: Behandling af personsager i virksomhedsnævnet foretages mundtligt – skal beslutning vedr. en personsag føres til referat, gøres dette i anonymiseret form.

3. Behandling af personoplysninger ved personlig og telefonisk henvendelse

Det er ikke tilladt at oplyse uvedkommende om en evt. ansøgers plads på ventelisten eller andet, medmindre, der foreligger en fuldmagt.

4. Behandling af personoplysninger ved arkivering og makulering af fysisk materiale

Fogedsager vedr. huslejerestance: Fogedsagen gemmes på beboeren under Lejerdokumenter. Det fysiske materiale makuleres efter scanning på sagen. Er vi i en periode nødt til at opbevare det fysiske materiale, skal materialet låses inde/gemmes væk, når det ikke er i brug. Denne periode begrænses mest muligt og undgås, hvis det er muligt.

Fogedsager eller beboerklagenævns sager: Fogedsagen/Beboerklagenævns sagen gemmes på beboeren under Lejerdokumenter. Det fysiske materiale makuleres efter scanning på sagen. Er vi i en periode nødt til at opbevare det fysiske materiale, skal

materialet låses inde/gemmes væk, når det ikke er i brug. Denne periode begrænses mest muligt og undgås, hvis det er muligt.

Klager: Klager scannes, hvis de kommer i fysisk form og gemmes under lejerdokumenter på den beboer, der klages over (og evt. på klageren). Klagen makuleres herefter.

Mails med klager gemmes under lejerdokumenter og slettes derefter i indbakken.

Fysiske breve og lignende, der sendes til påklagede eller klageren, gemmes også under lejerdokumenter og udarbejdes i Ledelse/klager/årstal.

Fysiske klagebreve fra os sendes som almindelig post, der uddeles af ejendomsfunktionæren.

Lejerdokumenterne slettes ikke, så længe sagen kører, eller så længe beboeren bor i boligselskabet (inkl. tidligere lejemål, hvis det er relevant).

Uopfordrede ansøgninger: Mails eller scannede kopier af fysiske ansøgninger arkiveres under Organisation/Ledelse/Personale/Uopfordrede ansøgninger – og årstal. Opdelt i ansøgninger på kontor og som ejendomsfunktionær. Fysiske ansøgninger makuleres efter scanning.

Ansættelseskontrakter: Fysiske kontrakter makuleres efter scanning af kontrakten. Den underskrevne, scannede kontrakt arkiveres i personalemappen, der findes på R-drevet: Organisation/Ledelse/Personale/personalemapper.

Lejekontrakter: Gamle lejekontrakter makuleres efter, de er scannet ind i systemet – fogedretten har givet tilsagn. Nye lejekontrakter er udarbejdet elektronisk og findes ikke i fysisk form. Enkelte lejekontrakter er underskrevet i fysisk form – disse scannes ind og originalen makuleres, ligesom de gamle lejekontrakter. Alle dokumenter i alle andre sager end Fogedretten SKAL scannes ind til retten.

Opskrivning på venteliste: Fysiske opskrivninger makuleres efter indtastning i EG Bolig, svarende til de elektroniske opskrivninger fra vores hjemmeside.

Navn- og adresselister: Navne- og adresselister **skal** gemmes væk, når listen ikke bruges – og makuleres, når behandlingen af personoplysningerne er overstået.

14. marts 2024/version 6