



Privacyverklaring

Uw privacy is belangrijk voor ons

Maasvallei hecht veel waarde aan uw privacy. We gaan voorzichtig en netjes om met uw gegevens. We beveiligen uw gegevens volgens de AVG. De AVG is de Europese wet voor privacy.

In deze privacyverklaring leest u wat we doen met uw gegevens en waarom we dat doen.

In deze privacyverklaring gebruiken we twee belangrijke woorden. Hieronder leggen we uit wat we daarmee bedoelen:

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook aan uw inkomen.

Verwerken betekent alles wat we met uw persoonsgegevens doen, zoals bijvoorbeeld het ontvangen, opslaan, gebruiken, doorsturen en verwijderen van gegevens.

In deze privacyverklaring geven we antwoord op de volgende vragen:

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?
2. Van wie verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?
3. Waarom verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?
4. Welke persoonsgegevens verwerkt Maasvallei
5. Hoe gaat Maasvallei met uw persoonsgegevens om?
6. Met wie deelt Maasvallei uw gegevens?
7. Hoe lang bewaart Maasvallei uw gegevens?
9. Welke rechten heeft u?
10. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?
12. Kan Maasvallei dit document wijzigen?

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

Maasvallei is verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens.

U bereikt ons via:

- Telefoon: 043 368 37 37
- E-mail: info@maasvallei.nl
- Bezoek: Severenstraat 200, Maastricht
- Post: Severenstraat 200, 6225 AH Maastricht

2. Van wie verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?

Wij verwerken gegevens van (voormalige) huurders, woningzoekenden, kopers, bezoekers, sollicitanten, (voormalige) collega's en externe relaties.

3. Waarom verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?

Wij verwerken uw gegevens op basis van de AVG. In deze wet staan regels waar wij ons aan moeten houden.

Maasvallei verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doelen. Wij verwerken uw gegevens vanwege de **contractuele afspraken** tussen u en Maasvallei.

Dat is bijvoorbeeld het geval bij:

- het aangaan en uitvoeren van de huur- of koopovereenkomst;
- het incasseren van de huur, voorschotten en afrekeningen energie- en servicekosten en andere kosten;
- het communiceren met u over huurachterstanden;
- het uitbesteden van niet betaalde facturen aan bijvoorbeeld een deurwaarder;
- het onderhouden, renoveren en repareren van gebouwen en eigendommen;
- het verwerken van uw reacties, klachten, geschillen, reparatieverzoeken en vragen;
- het opvolgen van meldingen van overlast van andere huurders of vragen/meldingen over de buurt waarin u leeft;
- het gebruik van het MijnMaasvallei portaal.

Wij hebben soms een goede reden om uw gegevens te gebruiken. We letten dan goed op uw privacy. We gebruiken uw gegevens voor:

- het onderzoeken hoe tevreden u bent als huurder;
- het sturen van nieuwsbrieven;
- het helpen voorkomen van huisuitzettingen;
- het aanpakken van criminaliteit, fraude en overlast (waar wij een camerasysteem voor kunnen gebruiken);
- het zorgen voor een veilige en prettige woonomgeving;
- het doorgeven van zorgbehoefte en sociale ondersteuning aan zorginstanties;
- het verbeteren van onze diensten voor u.

We kunnen ook een wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te gebruiken.

Dit geldt voor:

- het uitvoeren van een inkomenstoets bij nieuwe verhuur en bij huurverhogingen;
- het voeren van een financiële administratie;
- het controleren van de financiële administratie door onze accountant;
- het delen van gegevens met derden, zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst of de toezichthouder.

4. Welke persoonsgegevens verwerkt Maasvallei?

Als u een woning bij ons huurt, dan verwerken wij de volgende gegevens van u:

- naam, adres, woonplaats;
- contactgegevens, zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- geboortedatum;
- huishoudgrootte;
- eventueel gegevens voor WMO-woningen;
- verhuurdersverklaring;
- inkomensgegevens;
- bankrekeningnummer;
- identificatie (wij maken geen kopie van uw identiteitsbewijs en slaan deze ook niet op).



Soms verwerken we ook gevoelige gegevens van u. Dit doen we als het nodig is voor uw overeenkomst met ons of om de veiligheid van onze collega's, huurders of anderen te beschermen. We hebben hier een goede reden voor: uw veiligheid en die van iedereen.

Het gaat dan om de volgende gegevens:

- medische gegevens: deze gebruiken we om (medische) aanpassingen aan een woning te doen;
- gegevens over overlast of agressie. Denk hierbij aan bewijsstukken als foto's, video's en brief- en e-mailverkeer met andere instanties;
- gegevens over woonfraude en/of verkeerd gebruik van de woning;
- gegevens over crimineel en/of hinderlijk gedrag;
- beelden van beveiligingscamera's.

Inkomensgegevens

Maasvallei vraagt de Belastingdienst jaarlijks om aan te geven of het huishoudinkomen van huurders hoog genoeg is om de huur te verhogen. Wij ontvangen dan een indicatie 'ja' of 'nee'. Het bedrag van uw inkomen krijgen wij niet te zien.

Beveiligingscamera's

Op een aantal plekken hebben wij beveiligingscamera's geplaatst. De camera's zijn zo geplaatst dat ze niet in woningen filmen. Ook filmen ze zo min mogelijk de openbare weg. De gegevens van deze camera's gebruiken we alleen om te bepalen wat er precies gebeurt bij incidenten. Zo kunnen we bepalen wat de overtreding was en wie erbij betrokken waren. De toegang tot deze camerabeelden is beperkt tot enkele bevoegde medewerkers. We bewaren camerabeelden maximaal vier weken of zo lang het nodig is om een incident af te handelen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Wij voeren klanttevredenheidsonderzoeken om te weten hoe u onze dienstverlening ervaart. Ons doel is om onze dienstverlening te verbeteren. Deelname aan een klanttevredenheidsonderzoek is altijd vrijwillig. Wij maken gebruik van een onderzoeksbureau om de klanttevredenheidsonderzoeken namens ons uit te voeren. Uw antwoorden zijn anoniem, tenzij u tijdens het onderzoek aangeeft dat u de gegevens met ons wilt delen.

Doorstroom senioren – gezamenlijke verwerking van persoonsgegevens

Maasvallei doet mee aan het project "Doorstroom Senioren". Dit project helpt senioren om te verhuizen naar een woning die beter past bij hun situatie. Zo komen woningen vrij voor andere woningzoekenden.

Servatius, Woonpunt en Maasvallei werken samen in dit project. Zij zijn samen verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens (dit heet: gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid).

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om:

- te bepalen of u kunt meedoen aan het project;
- voorrang te geven bij woningtoewijzing;
- u te begeleiden bij een mogelijke verhuizing (bijvoorbeeld via gesprekken of huisbezoeken);
- passend woningaanbod te zoeken, ook tussen corporaties;
- af te stemmen met de gemeente of WMO als dat nodig is;
- het project te volgen en te evalueren (meestal zonder namen).

Wij gebruiken de volgende gegevens:

- uw naam en contactgegevens;
- gegevens over uw woning en huishouden;
- gegevens over uw inschrijving bij Thuis in Limburg;
- korte verslagen van gesprekken, als dat nodig is;
- alleen als het nodig is: gegevens over een WMO-verhuisindicatie of woonbeperkingen;
- medische details worden niet vastgelegd.

Wij gebruiken uw gegevens omdat dit nodig is voor onze taak als woningcorporatie (taak van algemeen belang). Voor sommige vormen van begeleiding gebruiken wij ook een gerechtvaardigd belang. WMO-gegevens gebruiken wij alleen als dit echt nodig is en met extra bescherming.

Voor het project is een doorstroommakelaar aangesteld. Deze werkt bij Servatius. De doorstroommakelaar mag alleen de gegevens gebruiken die nodig zijn. Andere corporaties zien uw gegevens niet.

Wij bewaren de gegevens alleen zolang dat nodig is. Dit betekent:

- begeleidings- en contactgegevens: tot het einde van de pilot en maximaal 6 maanden daarna;
- WMO-gegevens: tot het einde van uw traject en maximaal 3 maanden daarna;
- gegevens voor evaluatie worden zo veel mogelijk anoniem bewaard.

Servatius is het vaste aanspreekpunt voor privacy-vragen over dit project. U kunt ook contact opnemen met Maasvallei.

5. Hoe gaat Maasvallei met mijn persoonsgegevens om?

Alleen medewerkers die uw gegevens nodig hebben voor hun werk kunnen uw gegevens inzien en indien nodig wijzigen. Daarnaast hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. We beschermen uw gegevens altijd zo goed mogelijk. We slaan uw gegevens op in Nederland of binnen de EU. In deze landen geldt namelijk dezelfde wet (AVG) als in Nederland. Buiten deze landen laten we uw gegevens alleen verwerken als uw privacy daar ook beschermd is. We delen en gebruiken niet meer gegevens dan nodig en slaan bijvoorbeeld geen BSN of kopieën van identiteitsbewijzen op.

6. Met wie deelt Maasvallei uw gegevens?

Soms delen we uw gegevens met anderen. We geven hieronder aan waarom we dat doen.

- We vragen soms een aannemer of loodgieter om een reparatie bij u uit te voeren. Daarom delen wij uw naam, adres, telefoonnummer en e-mail. Zo kan het bedrijf een afspraak met u maken. Dit bedrijf is zelf verantwoordelijk voor het veilig bewaren van uw gegevens.
- Voor sommige diensten schakelen we externe leveranciers in, bijvoorbeeld IT-bedrijven. Met deze partijen sluiten we een overeenkomst. Daarin staan afspraken over hoe zij uw gegevens mogen gebruiken en beveiligen.
- Soms moeten we volgens de wet gegevens delen. Denk aan de Belastingdienst, de gemeente of aan een toezichthouder. We geven alleen door wat echt nodig is.
- We delen soms gegevens met gemeenten, politie, sociale instanties of zorginstellingen. Bijvoorbeeld om overlast of fraude aan te pakken. Of om samen te zorgen voor hulp of een Wmo-aanvraag. We wisselen deze informatie altijd volgens de wet en duidelijke afspraken uit.

- Vertoont u ongewenst huurdersgedrag, dan plaats we u op een signaleringslijst. Bijvoorbeeld bij overtreding van de Opiumwet, gerechtelijke ontruiming, huurachterstand of agressief gedrag. Wij delen deze lijst met andere woningcorporaties in de regio. Staat u op de lijst? Dan kan dat uw kansen op een sociale huurwoning bij andere corporaties verkleinen.

7. Hoe lang bewaart Maasvallei uw gegevens?

Zolang u huurder bij ons bent, bewaren wij informatie in uw huurdoosier. Wij bewaren de informatie niet langer dan nodig. Als u de huurovereenkomst eindigt, verwijderen wij uw persoonsgegevens zodra alle lopende zaken zijn afgehandeld en/of de wettelijke bewaartermijn is verstreken.

Wij hanteren de volgende bewaartermijnen:

- Uw huurdoosier wordt maximaal 5 jaar bewaard nadat de huur is geëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld;
- Financiële gegevens worden tot 7 jaar bewaard nadat de huur is geëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld. Dit is een wettelijke verplichting;
- Camerabeelden worden maximaal 4 weken bewaard, tenzij er een incident heeft plaatsgevonden. Dan bewaren we de camerabeelden totdat het incident is afgehandeld.

8. Welke rechten heeft u?

Hieronder geven wij aan welke rechten u heeft en hoe u hier gebruik van kunt maken.

Recht op informatie

U heeft het recht op informatie. Dat betekent dat wij verplicht zijn om u duidelijk te informeren over hoe wij omgaan met uw gegevens. Dat doen wij met deze privacyverklaring. Wilt u meer weten? Stuur uw vraag dan per e-mail.

Recht op inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij over u verwerken. Wanneer u een verzoek tot inzage indient, verstrekken wij u een kopie van de gegevens die wij van u hebben.

De volgende gegevens verstrekken wij niet:

- persoonlijke werkaantekeningen van notities voor intern gebruik;
- persoonsgegevens van anderen, bijvoorbeeld een klacht over u door iemand anders en die we niet anoniem kunnen maken;
- gegevens die wij gebruiken in het kader van voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- gegevens die wij gebruiken in (de voorbereiding op) een juridische procedure. Zo wordt onze correspondentie met onze advocaat niet gedeeld.

Een deel van uw gegevens kunt zelf inzien via het klantportaal MijnMaasvallei.

Recht op correctie (persoonsgegevens verbeteren of aanvullen)

Zijn uw persoonsgegevens die wij verwerken aantoonbaar onjuist of onvolledig? Dan kunt u deze laten aanpassen. Geef daarbij aan welke gegevens gewijzigd moeten worden en waarom. Het recht op correctie kan niet worden gebruikt om meningen of onderzoeksresultaten te wijzigen. Verandering van e-mailadres, bankrekeningnummer of telefoonnummer kunt u zelf laten wijzigen door contact met ons op te nemen.

Recht op verwijdering

Wij zijn verplicht om uw gegevens te wissen als de bewaartermijn is afgelopen of als we uw gegevens niet meer nodig hebben. U kunt ook zelf vragen of wij uw gegevens verwijderen. In principe doen we dat altijd. Soms hebben we redenen om dat niet te doen. Dan kan bijvoorbeeld zijn omdat u nog bewoner bent of vanwege een wet. Het kan ook zijn dat we een belang hebben dat zwaarder weegt dan uw recht op privacy.

Recht op beperking

U kunt ons vragen om (tijdelijk) te stoppen met het verwerken van uw gegevens. Een reden hiervoor kan zijn dat de gegevens niet kloppen of niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen. Ook hiervoor geldt dat we dit altijd doen, tenzij we een goede reden hebben om het niet te doen.

Recht op overdraagbaarheid

U kunt ons vragen uw gegevens over te dragen. Dit mag aan uzelf of aan een ander. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als de gegevens worden verwerkt op grond van uw toestemming of de uitvoering van de (huur)overeenkomst.

Recht op bezwaar

In sommige gevallen kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. Wij stoppen de verwerking, tenzij wij goede redenen hebben om dat niet te doen. Wij informeren u daarover. Uw bezwaar dient u duidelijk te beschrijven. Algemene of principiële bezwaren worden afgewezen.

Recht op intrekking van gegeven toestemming

U mag altijd uw toestemming om specifieke gegevens te verwerken intrekken. Uitschrijven voor de nieuwsbrief kunt u doorgeven via de uitschrijflink in de nieuwsbrief. Voor andere gevallen kunt ons een mail sturen.

Indienen van een verzoek

U kunt uw verzoek op verschillende manier indienen:

- U komt langs op kantoor;
- U belt ons;
- U stuurt een email naar privacy@maasvallei.nl.

Wij moeten er wel zeker van zijn dat u het bent die langskomt of via de mail of telefonisch het verzoek doet. Komt u langs? Neem dan uw legitimatiebewijs mee. Wij controleren alleen uw identiteit en maken geen kopie van uw legitimatiebewijs. Doet u een verzoek via de telefoon dan kunnen wij u een aantal vragen stellen om vast te stellen dat u het bent die een verzoek doet. Bij een verzoek via de e-mail controleren wij of uw e-mailadres overeenkomt met uw gegevens in ons systeem. Als wij niet zeker zijn of u het bent die een verzoek indient, dan kunnen wij u aanvullende vragen stellen. Wij streven ernaar uw verzoek binnen een maand af te handelen. Wij kunnen uw verzoek ook afwijzen. Maasvallei laat binnen een maand weten waarom uw verzoek is afgewezen.

9. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn en blijven. Heeft u een vraag over uw privacy? Neem dan gerust contact op met onze Privacy Officer via privacy@maasvallei.nl.

Bent u het niet tevreden over hoe wij uw privacyklacht of -verzoek afhandelen? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een procedure starten bij de rechtbank. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens.



10. Kan Maasvallei dit document wijzigen?

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen. Dit doen we als er wijzigingen zijn in de manier waarop we met uw gegevens omgaan. Of als de wetgeving wijzigt. De meest actuele versie van onze privacyverklaring vindt u altijd op onze website: **www.maasvallei.nl**.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 6 februari 2026.