



Privacyverklaring

Inleiding

Bij Woningstichting Maasvallei Maastricht (kortweg; Maasvallei) kunt u erop vertrouwen dat Maasvallei rekening houdt met uw privacy en zorgvuldig omgaat met uw gegevens. Privacy gaat over uw privéleven en uw persoonsgegevens geven daar inzicht in. Om die reden gebruikt en beveiligt Maasvallei uw persoonsgegevens volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze privacyverklaring geven wij u antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Maasvallei.

Wij gebruiken bepaalde woorden in deze privacyverklaring. Hieronder leest u wat wij met een aantal van deze woorden bedoelen:

- Persoonsgegevens: gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook uw inkomen;
- Verwerken: alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken en verwijderen van uw gegevens uit onze administratie.

We geven antwoord op de volgen vragen:

1. Van wie verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?
2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?
3. Waarom verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?
4. Verwerkt Maasvallei ook gevoelige persoonsgegevens?
5. Hoe gaat Maasvallei met mijn persoonsgegevens om?
6. Met wie deelt Maasvallei mijn gegevens?
7. Hoe lang bewaart Maasvallei mijn gegevens?
8. Welke regels gelden voor Maasvallei bij de verwerking van persoonsgegevens?
9. Welke rechten heb ik als het gaat om de verwerking van mijn persoonsgegevens?
10. Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?
11. Heeft Maasvallei een Functionaris Gegevensbescherming?
12. Kan Maasvallei dit document wijzigen?

Van wie verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van (voormalige) huurders, woningzoekenden, kopers, bezoekers, sollicitanten, (voormalige vaste en tijdelijke) medewerkers en externe relaties.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Maasvallei is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

U kunt ons zo bereiken:

- Bellen: 043 368 37 37
- Mailen: info@maasvallei.nl
- Bezoeken: Severenstraat 200 in Maastricht
- Schriftelijk: Woningstichting Maasvallei Maastricht, Severenstraat 200, 6225 AH Maastricht



Waarom verwerkt Maasvallei persoonsgegevens?

Maasvallei verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doelen. Wij hebben gegevens van u nodig vanwege de contractuele afspraken tussen u en Maasvallei. Dit is het geval bij:

- Het aangaan en uitvoeren van de huur- of koopovereenkomst;
- Het incasseren van de huur, voorschotten en afrekeningen energie, servicekosten en andere kosten;
- Uitbesteden van niet betaalde facturen aan bijvoorbeeld een deurwaarder;
- Onderhouden, renoveren en repareren van gebouwen en eigendommen;
- Het verwerken van uw reacties, klachten, geschillen, reparatieverzoeken, vragen, meldingen van overlast van andere bewoners of vragen/meldingen over de buurt waarin u leeft;
- Het aan- en verkopen van woningen;
- Het gebruik van het MijnMaasvallei portaal.

Wij vinden het belangrijk dat u prettig en veilig woont en dat we u persoonlijke service kunnen verlenen. Dat is in uw en ons belang. Daarvoor gebruiken we uw gegevens voor bijvoorbeeld:

- Klanttevredenheidsonderzoeken;
- Het versturen van nieuwsbrieven;
- Het voorkomen van huisuitzettingen;
- Het bestrijden van criminaliteit, fraude en overlast (waar wij camerasystemen voor kunnen gebruiken);
- Het ondernemen van initiatieven in de wijk, meedoen aan landelijke acties en andere activiteiten voor een leefbare omgeving;
- Het voorkomen van energiearmoede bij huurders. Energiecoaches worden ingezet om huurders te adviseren over het besparen van energiekosten;
- Zorgbehoefte en sociale ondersteuning aan zorginstanties doorgeven;
- Het verbeteren van de werking van de website.

We kunnen ook een wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te gebruiken. Dit geldt voor:

- Het uitvoeren van een inkomenstoets bij nieuwe verhuur;
- Het berekenen en vastleggen van inkomsten en uitgaven (financiële administratie);
- Controle van de financiële administratie (door de accountant);
- Het delen van gegevens met derden, zoals bijv. de Belastingdienst.

Verwerkt Maasvallei ook gevoelige persoonsgegevens?

Wanneer u huurder van ons bent, kan het zijn dat wij ook gevoelige persoonsgegevens van u verwerken:

- Gegevens met betrekking tot medische aanpassingen van een woning;
- Gegevens over overlast en/of agressie, inclusief bewijsstukken (foto's, film, correspondentie met andere instanties dan Maasvallei);
- Gegevens over woonfraude en/of onrechtmatig gebruik van een woning;
- Gegevens over crimineel en/of hinderlijk gedrag.



Maasvallei verwerkt deze gevoelige gegevens uitsluitend als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de huur- of koopovereenkomst. Daarnaast kan Maasvallei deze gegevens verwerken ter bescherming van eigendommen van Maasvallei en om de veiligheid van medewerkers, bewoners en/of ingeschakelde derden te waarborgen. Hiervoor heeft Maasvallei een gerechtvaardigd belang. We gebruiken niet meer gevoelige persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk.

Wij slaan geen Burgerservicenummers (BSN) of kopieën van identiteitsbewijzen op.

Hoe gaat Maasvallei met mijn persoonsgegevens om?

Maasvallei respecteert en beschermt uw persoonsgegevens. We hanteren de volgende regels:

1. We gaan vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om;
2. We gebruiken uw gegevens alleen voor de levering van producten en diensten aan u;
3. We verwerken niet meer gegevens dan nodig;
4. We bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van uw gegevens;
5. We nemen geen geautomatiseerde beslissingen zonder menselijke tussenkomst;
6. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Uw persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de Europese Unie. In het uitzonderlijke geval dat persoonsgegevens worden doorgegeven naar landen buiten de Europese Unie, zorgen we ervoor dat uw privacy op een passende manier beschermd blijft. Wij sluiten in die gevallen speciale overeenkomsten om uw privacy te waarborgen.

Met wie deelt Maasvallei mijn gegevens?

Maasvallei maakt bij het verwerken van persoonsgegevens gebruik van externe dienstverleners, zoals IT-dienstverleners. Deze dienstverleners verwerken uitsluitend persoonsgegevens op instructie van Maasvallei. Met deze partijen heeft Maasvallei verwerkersovereenkomsten gesloten. In deze overeenkomsten zijn afspraken vastgelegd over onder meer de aard en doeleinden van de verwerking, het soort persoonsgegevens dat wordt verwerkt, geheimhoudingsplicht, instructies over de verwerking, beveiligingsmaatregelen, het al dan niet inschakelen van subverwerkers, privacyrechten van betrokkenen, audits en controle alsook het retourneren en/of verwijderen van persoonsgegevens door de verwerker.

Maasvallei verstrekt persoonsgegevens van betrokkenen aan derde partijen wanneer dat noodzakelijk is voor van de uitvoering van de dienstverlening van Maasvallei, de uitvoering van een (huur)overeenkomst of in geval van een wettelijke verplichting. Daarbuiten worden geen persoonsgegevens aan derden verstrekt zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. Voorbeelden zijn aannemers, accountants, makelaars, de Belangdienst, ketenpartners of een toezichthouder. Als voorbeeld verstrekken we uw gegevens aan dienstverleners (zoals een aannemer, schilder of loodgieter) om reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan uw woning uit te voeren. Om deze werkzaamheden te kunnen doen, geven wij onze aannemer uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres. De aannemer kan dan een afspraak met u maken. Onze aannemers krijgen alleen uw gegevens die nodig zijn om een afspraak met



u te kunnen maken. De aannemers is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop hij met uw gegevens omgaat.

Daarnaast kan Maasvallei gegevens uitwisselen met bijvoorbeeld gemeenten, politie, sociale partners en zorginstellingen. Dit heeft te maken met het aanpakken van overlast en/of fraude, het voorkomen van (schuld)problematiek, het voorkomen van energiearmoede, of het (in samenwerking met de gemeente) uitvoeren van een publieke taak (zoals het afhandelen van een WMO-aanvraag). De gegevensuitwisseling vindt plaats volgens de wet en volgens strikte afspraken tussen partijen.

Vertoont u ongewenst huurdersgedrag? Dan kunnen wij u op een signaleringslijst plaatsen. Dat kan bijvoorbeeld als u de Opiumwet overtreedt of als de rechter besluit dat een woning mag worden ontruimd. Ook als u een huurachterstand heeft of één van onze medewerkers bedreigt of agressief benadert kunnen wij u op de signaleringslijst plaatsen. De signaleringslijst wordt gedeeld met andere woningcorporaties. Als u op de signaleringslijst staat kan dit gevolgen hebben voor het verkrijgen van een sociale huurwoning, ook bij andere woningcorporaties in de regio.

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.

Hoe lang bewaart Maasvallei mijn gegevens?

Zolang u klant bij ons bent, bewaren wij informatie in uw klantdossier. Wij bewaren de informatie niet langer dan nodig. Als u de huurovereenkomst eindigt, verwijderen wij uw persoonsgegevens zodra alle lopende zaken zoals bijv. openstaande rekeningen afgehandeld zijn en/of de wettelijke bewaartermijn is verstreken. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen:

- Uw huur dossier 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.

Welke regels gelden voor Maasvallei bij de verwerking van persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens is Maasvallei onder meer gebonden aan:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Uitvoeringswet AVG;
- Telecommunicatiewet;
- Aedescode en Governancecode. Hierin staan afspraken die woningcorporaties over eerlijkheid en betrouwbaarheid hebben gemaakt.

Welke rechten heb ik als het gaat om de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Als klant van Maasvallei heeft u meerdere rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. Hiermee kunt u zelf de controle houden over uw persoonsgegevens.



Met deze rechten kunt u bijvoorbeeld uw persoonsgegevens die Maasvallei van u heeft inzien, corrigeren of laten verwijderen. U heeft de volgende rechten:

Recht op informatie

U heeft het recht om te weten wat Maasvallei met uw persoonsgegevens doet. Dat beschrijven wij in deze privacyverklaring en in sommige gevallen verstrekken wij specifieke informatie.

Recht op inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die Maasvallei over u verwerkt. Wanneer u een verzoek tot inzage indient, zullen wij u een kopie van de gegevens verstrekken 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 die door uw bureaus is ingediend;
- Gegevens die wij gebruiken in het kader van 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 uw MijnMaasvallei-account op de website van Maasvallei.

Recht op correctie

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.

Recht op verwijdering

We wissen uw gegevens als deze niet meer nodig zijn, zoals bij beëindiging van de huurovereenkomst. Wij moeten daarbij wel voldoen aan wettelijke bewaartermijnen. Zo zijn wij wettelijk verplicht om financiële gegevens (zoals uw betalingen) tot 7 jaar te bewaren. U kunt ook zelf vragen om uw gegevens te verwijderen. Wij geven daar in principe gehoor aan, maar ook hierbij geldt dat we rekening moeten houden met wettelijke bewaartermijnen. Soms kunnen er redenen zijn om gegevens toch langer te bewaren. Bijvoorbeeld wanneer u nog niet al uw facturen heeft betaald of als er een rechtszaak loopt.

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 beperking

U kunt Maasvallei vragen (tijdelijk) te stoppen met de verwerking van uw gegevens. Een reden zou kunnen zijn dat de gegevens niet meer kloppen of niet meer nodig zijn voor



het doel waarvoor ze zijn verzameld. Ook hierbij geldt dat we dergelijke verzoeken uitvoeren, tenzij we een goede reden hebben om uw gegevens wel te verwerken. U ontvangt daarover bericht.

Recht op overdraagbaarheid

U heeft het recht dat wij uw persoonsgegevens overdragen aan een partij die u aangeeft in uw verzoek. 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.

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.

Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?

Maasvallei vindt het belangrijk om tevreden huurders te hebben en houden. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als huurder niet tevreden bent over de wijze waarop we met uw persoonsgegevens omgaan. We vragen u dan contact op te nemen via privacy@maasvallei.nl. U kunt ons ook telefonisch bereiken op 043 368 37 37 of u kunt ons kantoor bezoeken aan de Severenstraat 200, 6225 AH Maastricht.

Bent u het niet eens met de wijze waarop 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. Voor de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens verwijzen wij naar hun website.

Heeft Maasvallei een Functionaris Gegevensbescherming?

Ja, Maasvallei heeft een Functionaris Gegevensbescherming (afgekort: FG) aangesteld. De FG biedt onafhankelijk advies en houdt toezicht op de toepassing en naleving van de AVG. De FG bij Maasvallei is te bereiken via fg@maasvallei.nl.

**Kan Maasvallei dit document wijzigen?**

Ja, dit privacyreglement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe ontwikkelingen zijn of als de wetgeving wijzigt, dan passen wij het privacyverklaring daarop aan. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op www.maasvallei.nl.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 26 juni 2023.