



woningstichting
BERG&TERBLIJT

Privacyverklaring Berg en Terblijt

Woningstichting Berg en Terblijt vindt de privacy van haar huurders belangrijk. Privacy gaat over uw persoonlijke levenssfeer en uw persoonsgegevens zeggen daar wat over. Daarom gaan we zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring informeren wij u over:

- Hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan
- Waar wij uw persoonsgegevens voor gebruiken
- Welke rechten u heeft bij de verwerking van uw persoonsgegevens

Allereerst een uitleg van begrippen die we in deze privacyverklaring hanteren:

- **Persoonsgegevens:** alle gegevens die iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, inkomen, de huur die u betaalt, reparatieaanvraag van u, enz.
- **Verwerken:** alle handelingen die wij kunnen doen met uw persoonsgegevens vanaf verzamelen tot en met vernietigen. Daaronder zijn handelingen zoals onder meer het verzamelen, opslaan in de computer, raadplegen, wijzigen, opvragen, beschikbaar stellen, wissen en vernietigen van gegevens.

In deze privacyverklaring geven wij antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens.

Van wie verwerkt Woningstichting Berg en Terblijt persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van (voormalige) huurders, contactpersonen van onze relaties, bestuursleden en andere contacten.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Woningstichting Maasvallei in Maastricht verhuurt de woningen van en namens Woningstichting Berg en Terblijt. Maasvallei onderhoudt de contacten met huurders, beheert de woningen en doet alle ondersteunende beheeractiviteiten. Maasvallei verwerkt dus ook de persoonsgegevens van de huurders van Woningstichting Berg en Terblijt. Maar Woningstichting Berg en Terblijt blijft verantwoordelijk.

De contactgegevens:

Woningstichting Berg en Terblijt	Maasvallei
Postbus 548 6325 ZG Berg en Terblijt	Severenstraat 200 6225 AH Maastricht
	043 368 37 37
e-mail: info@woningstichtingbergenterblijt.nl	privacy@maasvallei.nl

Voor vragen met betrekking tot uw privacy kunt u contact opnemen met Maasvallei via bovenstaand e-mailadres.

Welke regels gelden voor Woningstichting Berg en Terblijt bij de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens is Woningstichting Berg en Terblijt onder meer gebonden aan:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Uitvoeringswet AVG

Woningstichting Berg en Terblijt mag uw persoonsgegevens gebruiken zoals dat in de AVG is beschreven. In de AVG staan de regels voor het verwerken van persoonsgegevens. In de AVG worden dat de grondslagen genoemd. Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van een aantal van die grondslagen:

1. Omdat we een **overeenkomst** hebben. Voor het goed kunnen uitvoeren van de huurovereenkomst met u verwerken we de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens.
2. Voor het kunnen voldoen aan **wettelijke verplichtingen**. Wij hebben bijvoorbeeld de wettelijke verplichting een woning passend toe te wijzen op basis van uw inkomen.
3. Op basis van uw **toestemming**. In sommige gevallen gebruiken we uw persoonsgegevens met uw toestemming. Bijvoorbeeld bij het verzenden van onze nieuwsbrief of als we uw foto willen gebruiken voor promotiemateriaal.
4. Soms gebruiken wij uw persoonsgegevens omdat we een **gerechtvaardigd belang** hebben. Bijvoorbeeld voor het houden van een klantonderzoek om onze dienstverlening te verbeteren. Maar denk ook aan de bestrijding of het voorkomen van criminaliteit, overlast of woonfraude.

Voor welke doelen verwerkt Woningstichting Berg en Terblijt mijn persoonsgegevens?

Dat zijn verschillende doelen:

1. Het aangaan en beëindigen van huurovereenkomsten (waaronder het uitvoeren van een wettelijk verplichte inkomenstoets om vast te stellen of u in aanmerking komt voor een sociale huurwoning).
2. Het incasseren van huur, voorschotten en afrekeningen energie, servicekosten en andere kosten (inclusief het uitbesteden van deze incasso aan incassobureaus/ deurwaarders bij uitblijven van betalingen).
3. Het onderhouden, slopen, renoveren, uitvoeren van reparaties van onze woningen waarvoor wij of door ons ingeschakelde bedrijven afspraken met u kunnen maken. Ook kunnen wij of de ingeschakelde bedrijven herinneringen sturen over datum/tijdstip waarop wij langs komen. Dat kan bijvoorbeeld via SMS.
4. Het verwerken van uw reacties, klachten, reparatieverzoeken, vragen, meldingen van overlast van andere bewoners of vragen/meldingen over de buurt waarin u leeft.
5. Het aan- en verkopen van woningen.
6. Het bestrijden van criminaliteit, fraude en overlast.
7. Het houden van klanttevredenheidsonderzoeken bijvoorbeeld na een reparatie, om te horen hoe u over ons denkt om daarmee onze dienstverlening te kunnen verbeteren.
8. Het versturen van nieuwsbrieven (per post of e-mail) om u op de hoogte te houden van ontwikkelingen.

9. Het ondernemen van initiatieven in de wijk, meedoen met landelijke acties en andere activiteiten voor een leefbare omgeving, versterken onderlinge banden, enz.

Welke persoonsgegevens verwerkt Woningstichting Berg en Terblijt?

Wij (en daarmee Maasvallei) verwerken:

- Huurdergegevens zoals naam, voorletters, geboortedatum, gezins-samenstelling en ook van mede-huurders
- Contactgegevens (adres, telefoon, e-mail en eventueel van bewindvoerders)
- Inkomensgegevens (inkomens-verklaring, loonstroken, uitkerings-specificatie)
- Verklaringen (huurdersverklaring, COA-verklaring, BRP met woonverleden, WMO)
- Correspondentie met u (e-mail, schriftelijk,)
- Huurgegevens (adres, huur per maand, servicekosten, energie-verbruik en energiekosten, serviceabonnement en andere kosten)
- Financiële gegevens (IBAN, Sepa-machtiging, factuur en incasso-gegevens, aanmaningen bij betalingsachterstanden)
- Door u ingediende reparatie-verzoeken, onderhoudsaanvragen en verzoeken om zelf voorzieningen aan te brengen in uw woning
- Vooropname en eindopname bij huuropzegging die u ondertekent
- Meldingen/klachten die u doet over andere bewoners, de leefomgeving of andere redenen.

Hoe gaat Woningstichting Berg en Terblijt om met mijn persoonsgegevens?

Wij en daarmee ook Maasvallei respecteren uw privacy en beschermen uw persoonsgegevens. Daarbij zijn de volgende regels van toepassing:

- We gaan vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om;
- We verkopen uw gegevens niet aan derden;
- We bewaren uw gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van uw gegevens;
- We gebruiken niet méér persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk is.

De medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Bovendien kunnen uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die de betreffende gegevens nodig hebben voor hun werk. Anderen kunnen uw persoonsgegevens niet verwerken.

Wanneer uw persoonsgegevens niet meer nodig zijn, worden deze verwijderd. Hoe lang persoonsgegevens bewaard blijven, kan variëren. Dat is afhankelijk van de aard van de gegevens, het doel waarvoor ze zijn verzameld en of er wettelijke bewaartermijnen zijn. Met deze termijnen houden we rekening:

- Gegevens voor fraudepreventie verwijderen we na 7 jaar.
- Webformulieren met uw verzoeken / vragen / suggesties bewaren we een jaar nadat de zaak is afgehandeld.
- Uw huurdersgegevens verwijderen we na de wettelijke termijn van 7 jaar.

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 contracten om uw privacy te waarborgen.

Met welke derde partijen wisselt Woningstichting Berg en Terblijt mijn persoonsgegevens uit?

We kunnen uw persoonsgegevens uitwisselen met andere organisaties:

1. De belangrijkste is onze verwerker Maasvallei die voor ons alle verhuur-activiteiten verricht en in het kader daarvan uw persoonsgegevens.
2. Bedrijven die wij (of onze verwerker Maasvallei) inschakelen om u een dienst te leveren. Denk aan aannemers, loodgieters, onderhoudsbedrijven die reparaties uitvoeren, installaties periodiek onderhouden, enz. U kunt zelf rechtstreeks een afspraak maken maar soms delen wij uw contactgegevens zodat deze organisaties rechtstreeks in overleg met u tot een afspraak kunnen komen. Deze bedrijven kunnen alleen onze opdracht krijgen als zij aantoonbaar voldoen aan onze privacy-voorwaarden en geheimhouding garanderen.
3. Bedrijven die wij (of onze verwerker Maasvallei) inschakelen en die aan ons hun diensten leveren. Bijvoorbeeld: een onderzoeks-bureau die de klanttevredenheid onderzoekt, de accountant die de administratie onderzoekt, ICT-leveranciers die systemen en telefonie leveren en beheren, mailingdiensten voor het verzenden van nieuwsbrieven of andere uitingen, deurwaarders bij betalingsachterstanden, Thuis in Limburg (TiL) voor informatie over woningzoekenden en andere dienstverleners. Ook met deze bedrijven maken we afspraken over de bescherming van uw persoonsgegevens.
4. Gemeente, politie, belastingdienst, sociale partners, andere woningcorporaties en/of zorginstellingen. Dat kan omdat we een wettelijke verplichting hebben of dat we hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben. Denk aan zaken zoals:
 - de uitvoering van een gerechtelijk bevel of vonnis
 - aangifte bij (een vermoeden van) fraude, strafbare feiten (zoals drugs of hennepteelt) of misbruik van de woning en overlast
 - het oplossen van problemen
 - hulp in geval van bijvoorbeeld schuldhulpverlening
 - afhandelen van WMO-aanvragen
 - de signalering van huurachterstanden
 - uitvoeren inkomenstoets tbv passend toewijzen van een huurwoning.
5. 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 één van onze medewerkers bedreigt of agressief bent naar onze medewerkers kunnen wij u op deze lijst plaatsen. Als u eenmaal op deze lijst staat, kan dat gevolgen hebben voor het verkrijgen van een sociale huurwoning. Ook bij andere woningcorporaties.

Wat zijn uw rechten?

Wij vinden het belangrijk dat u weet welke rechten u heeft omtrent uw persoonsgegevens die wij verwerken. Hieronder zetten wij dat op een rij en daarna beschrijven we hoe u gebruik kunt maken van uw rechten. Het betreft:

1. Recht op informatie

U heeft het recht om te weten wat Berg en Terblijt met uw persoonsgegevens doet. Dat doen wij door middel van deze privacyverklaring en soms in specifieke gevallen kunnen wij nadere informatie verstrekken.

2. Recht op inzage

U heeft het recht op inzage in de persoonsgegevens die wij over u verwerken. Wanneer u een verzoek doet, zullen wij u een kopie verstrekken van de persoonsgegevens die wij in ons bezit hebben. Maar er zijn uitzonderingen. De volgende gegevens verstrekken wij niet:

- persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- persoonsgegevens van derden. Bijvoorbeeld een klacht over u die door een buurman is ingediend. Dan krijgt u alleen informatie dat er een klacht is ingediend maar niet door wie;
- persoonsgegevens die wij gebruiken in het kader van opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- persoonsgegevens die wij gebruiken in een juridische procedure of in de voorbereiding op een dergelijke procedure.

3. Recht van correctie

Zijn uw persoonsgegevens die wij verwerken aantoonbaar fout? Dan kunt u deze laten aanpassen. Geef aan wat er volgens u niet klopt en wij zullen dat veranderen.

4. Recht op verwijdering

We wissen uw gegevens als deze niet meer nodig zijn. Bijvoorbeeld als het huurcontract is beëindigd dan hebben wij uw gegevens niet meer nodig en zouden wij deze kunnen wissen. Maar wij moeten wel rekening houden met wettelijke bewaartermijnen. Bijvoorbeeld ook al bent u geen huurder meer dan moeten wij vanwege fiscale bewaartermijnen bepaalde financiële gegevens nog 7 jaar 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.

En soms kunnen er redenen zijn om gegevens toch langer te bewaren. Bijvoorbeeld er is een geschil met u en dat is nog niet afgehandeld, er is een onderzoek gaande, er zijn nog openstaande vorderingen, een lopende rechtszaak, enz.

5. Recht van bezwaar

In sommige gevallen kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij stoppen dan de verwerking tenzij wij goede redenen hebben om dat niet te doen. Wij informeren u daarover.

6. Recht op beperking

U kunt vragen (tijdelijk) te stoppen met het verwerken van uw gegevens. Een reden zou kunnen zijn dat gegevens niet meer kloppen of niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Ook hierbij geldt dat we dergelijke verzoeken honoreren tenzij we goede redenen hebben om dat niet te doen. Uiteraard ontvangt u daarover bericht.

7. Recht op overdraagbaarheid

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

8. Recht op intrekken toestemming

U mag uw verleende toestemming altijd weer intrekken. Wij stoppen dan met de verwerking waarvoor u toestemming heeft verleend.

U kunt uw verzoek op verschillende manieren indienen:

- U kunt langskomen op kantoor (Maasvallei in Maastricht)
- U kunt telefonisch contact met ons opnemen of
- U kunt dit aanvragen via de e-mail (zie bovenstaande e-mailadressen)

Wij moeten er wel zeker van zijn dat u het bent die langs komt of via de mail of telefonisch het verzoek doet. Komt u langs, neem dan een legitimatiebewijs mee. Doet u een verzoek via de telefoon dan kunnen de medewerkers 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 in ons systeem voorkomt.

Als wij niet zeker zijn of u het bent die een verzoek doet, kunnen wij u vragen een kopie-id te sturen naar ons. Dat kan via de mail. Vergeet daarbij niet uw BSN en foto onleesbaar te maken. Hoe u dat doet leest u hier (een link naar <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identiteitsfraude/vraag-en-antwoord/veilige-kopie-identiteitsbewijs>)

Wij streven ernaar uw verzoek binnen een maand af te handelen.

Waar kan ik terecht met een vraag of een klacht?

Mocht u een vraag of opmerking hebben over de verwerking van persoonsgegevens door Maasvallei of door ons, dan kunt u:

- Bellen (zie daarvoor het bovenstaande telefoonnummer)
- Een e-mail sturen naar privacy@maasvallei.nl of info@woningstichtingbergenterblijt.nl

Heeft u een klacht dan kunt u een e-mail sturen naar privacy@maasvallei.nl of info@woningstichtingbergenterblijt.nl. U ontvangt binnen een maand een reactie. Bent u niet tevreden met het antwoord, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op: 8 januari 2024