



Privacyverklaring

Wij vinden het belangrijk dat u weet welke gegevens wij over u verzamelen, voor welke doelen wij dat doen en hoe lang wij uw gegevens bewaren. Tegelijkertijd is het goed om te weten met wie wij uw gegevens delen en hoe wij uw gegevens beschermen. In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we met uw gegevens omgaan.

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 uw inkomen.

Verwerken betekent alles wat er met uw gegevens kan worden gedaan, zoals bijvoorbeeld het ontvangen, opslaan, gebruiken, ordenen, 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 Servatius persoonsgegevens?
3. Waarom verwerkt Servatius persoonsgegevens?
4. Welke persoonsgegevens verwerkt Servatius?
5. Hoe gaat Servatius met uw gegevens om?
6. Met wie deelt Servatius uw gegevens?
7. Hoe lang bewaart Servatius uw gegevens?
8. Welke rechten heeft u?
9. Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?
10. Kan Servatius dit document wijzigen?



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

Servatius is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens. Wilt u contact opnemen met Servatius of heeft u een vraag of klacht? Neem dan contact op met onze Privacy Officer. De contact gegevens staan op pagina 9.

2. Van wie verwerkt Servatius persoonsgegevens?

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

3. Waarom verwerkt Servatius persoonsgegevens?

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

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

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 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 bewoners of vragen/meldingen over de buurt waarin u leeft;
 - het gebruik van het klantportaal Mijn thuis.
-

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:

- het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
 - het versturen van nieuwsbrieven;
 - het voorkomen van huisuitzettingen;
 - het bestrijden van criminaliteit, fraude en overlast;
 - de instandhouding en verbetering van de woonomgeving;
 - het voorkomen van energiearmoede bij huurders. Energiecoaches worden ingezet om bewoners te adviseren over het besparen van energiekosten;
 - het verbeteren van onze dienstverlening.
-

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 Servatius?

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).

In sommige gevallen verwerken wij ook gevoelige gegevens van u. Deze gegevens verwerken wij alleen als dat nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met u. Ook kunnen we deze gegevens verwerken voor de bescherming van de veiligheid van onze medewerkers, bewoners of andere partijen.

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

Servatius vraagt de Belastingdienst jaarlijks om aan te geven of het huishoudinkomen van bewoners 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 Servatius uit te voeren. Uw antwoorden zijn anoniem, tenzij u tijdens het onderzoek aangeeft dat u de gegevens met ons wilt delen.



5. Hoe gaat Servatius met uw gegevens 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 gegeven op in Nederland of binnen de EU. In deze landen geldt namelijk dezelfde wetgeving (AVG) als in Nederland. Buiten deze landen laten we uw gegevens alleen verwerken als uw privacy daar ook beschermd is. Hebben wij uw gegevens met een externe partij gedeeld en zijn zij van plan uw gegevens buiten de Europese Economische Ruimte op te slaan? Dan is deze partij verplicht dit aan ons te melden. Ook moeten zij aantonen dat dit veilig gebeurt.

We delen en gebruiken niet meer gegevens dan nodig en slaan bijvoorbeeld geen BSN of kopieën van identiteitsbewijzen op.



6. Met wie deelt Servatius uw gegevens?

Soms delen we uw gegevens met anderen.

Hieronder vindt u een lijst met voorbeelden van organisaties waarmee wij uw gegevens kunnen delen.

- Partijen die wij inschakelen om voor u een dienst te leveren. Denk bijvoorbeeld aan een aannemer of loodgieter die een reparatie aan uw woning uitvoert. Met deze partijen delen wij uw naam, adres, telefoonnummer en/of uw e-mailadres. Op deze manier kan deze partij met u een afspraak maken om langs te komen.
- Partijen die wij inschakelen voor onze dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan IT-dienstverleners, mailingsdiensten, accountants, makelaars en advocaten. We delen nooit meer gegevens dan nodig. Mogelijk sluiten wij een overeenkomst met deze partijen. Hierin staan afspraken over de beveiliging van uw gegevens.
- Wij hebben een wettelijke verplichting om gegevens met een aantal partijen te delen. Denk hierbij aan de Belastingdienst of aan een toezichthouder.
- Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met gemeenten, politie en zorginstellingen. Hier hebben we verschillende redenen voor. Denk bijvoorbeeld aan het aanpakken van overlast of fraude of het voorkomen en oplossen van problemen door bijvoorbeeld schulden. Ook het uitvoeren van publieke taken, zoals het aanvragen van urgentie, vallen hieronder. Deze uitwisseling van gegevens doen wij in lijn met de wet. Ook maken wij met iedere partij afspraken over deze gegevens.
- Vertoont u ongewenst huurdersgedrag? Dan loopt u het risico dat wij u op een signaleringlijst plaatsen. Dit doen we bijvoorbeeld als we van een rechter uw woning mogen ontruimen of als u de Opiumwet overtreedt. Ook als u een van onze medewerkers bedreigt, plaatsen we u op deze lijst. Staat u op deze lijst? Dan kan dit gevolgen hebben voor het krijgen van een andere sociale huurwoning. Dit geldt ook voor woningen bij andere woningcorporaties.



7. Hoe lang bewaart Servatius uw gegevens?

Zolang u bewoont bij ons bent, bewaren wij informatie in uw huurdoos. 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 huurdoos wordt maximaal 5 jaar bewaard nadat de huurovereenkomst huur is beëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld;
- financiële gegevens worden tot 7 jaar bewaard nadat de huurovereenkomst huur is beëindigd en alle lopende zaken zijn afgehandeld. Dit is een wettelijke verplichting.

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 naar

privacy@servatius.nl.

- 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 MijnThuis.

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.

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 op te nemen met de Woonservice.

De volgende gegevens verstrekken wij niet:

- persoonlijke werkaantekeningen van notities voor intern gebruik;
- persoonsgegevens van anderen, bijvoorbeeld een klacht over u die door iemand anders is ingediend en die we niet anoniem kunnen maken;
- gegevens die wij gebruiken in het kader van voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;





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

Wilt u zich verzetten tegen het gebruik van uw gegevens? Of denkt u dat wij de privacyregels niet goed naleven? Dan kunt u gebruik maken van het recht op bezwaar. 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 u dit aangeven bij de Privacy Officer door een mail te sturen naar privacy@servatius.nl.

9. Waar kunt u terecht met een vraag of klacht?

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

Bent u het niet tevreden over hoe wij uw privacyklacht of -verzoek afhandelen? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Kan Servatius 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.servatius.nl.



Servatius Wonen & Vastgoed

Wim Duisenbergplantsoen 41
6221 SE Maastricht
T (043) 328 43 00
M servatius@servatius.nl

Versie: 24105 Privacyverklaring Servatius gepubliceerd in januari 2024

