



Privacyverklaring voor relaties

1. Inleiding

Deze privacyverklaring geldt voor de verwerking van persoonsgegevens van (voormalige) huurders, medehuurders, bewoners, woningzoekenden, kopers, Leden van de Vereniging Van Eigenaren (VVE) en leveranciers.

In deze privacyverklaring leggen wij u uit hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en hoe wij deze beschermen. Zorg daarom dat u dit document goed doorleest. Zo zorgen we samen voor een veilige verwerking van uw gegevens.

1.1. Definities

Hieronder vindt u een omschrijving van twee belangrijke definities uit deze privacyverklaring:

- 1) Een **persoonsgegeven** is elke informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat de informatie direct over u gaat of naar u te herleiden is (indirect). Hierbij moet u denken aan uw naam, geboortedatum en adres. Maar ook klantnummer, e-mailadres en telefoonnummer zijn persoonsgegevens.
- 2) Het **verwerken van persoonsgegevens** betreft alle handelingen die wij kunnen uitvoeren met uw persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen. Dit is een heel ruim begrip. De volgende handelingen vallen er in ieder geval onder: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

Woonpunt is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk dat u weet welke informatie wij over u verzamelen, voor welke doelen we deze informatie gebruiken en hoe lang we deze informatie bewaren. Ook vinden wij het belangrijk dat u weet hoe wij met uw gegevens omgaan en hoe wij deze beschermen.

2. Waarom heeft Woonpunt uw gegevens nodig?

Wij mogen uw gegevens gebruiken op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In de AVG staan regels voor het verwerken van persoonsgegevens. In de wet worden zes uitgangspunten voor het verwerken van persoonsgegevens genoemd. In de AVG heten deze grondslagen. Bedrijven mogen uw persoonsgegevens verwerken als zij hiervoor redenen hebben. Wij verwerken uw gegevens op basis van vijf van deze grondslagen. Deze staan hieronder uitgelegd.

- Zo kunnen wij de **overeenkomst** die we met u hebben goed uitvoeren. Denk aan een huur- of koopovereenkomst;
- We kunnen zo voldoen aan een **wettelijke verplichting**. Bijvoorbeeld om een woning passend toe te wijzen op basis van uw inkomen;
- We garanderen een **gerechtvaardigd belang**. Denk aan het houden van klantonderzoeken om onze dienstverlening te verbeteren. Denk ook aan het bestrijden of voorkomen van criminaliteit en woonfraude;
- We beschermen de **vitale belangen**. Dit betekent dat we kunnen helpen bij een levensbedreigende situatie zoals een ongeluk of brand;
- In sommige gevallen gebruiken we uw gegevens met uw **toestemming**. Bijvoorbeeld bij het verzenden van onze nieuwsbrief.

Hoofddoelen

Wij verwerken uw gegevens voor verschillende doelen. Hieronder leest u waarvoor we uw gegevens gebruiken.

Wij gebruiken uw gegevens voor:

- Het aangaan, uitvoeren en beëindigen van de huurovereenkomst (waaronder het aanmaken en beheer van een zoekprofiel);
- Het incasseren van huur en betalingen (inclusief het uitbesteden van vorderingen aan derden) en het afrekening van energie/stookkosten;
- Het onderhouden, slopen, nieuw bouwen, renoveren en repareren van onze woningen;
- Het aan- en verkopen van woningen;
- Het voeren van contact tussen u en onze medewerkers;
- Het oplossen van geschillen en klachten;

Verplichte doelen

Ook hebben wij verschillende wettelijke verplichtingen om uw gegevens te gebruiken. Dit geldt voor:

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

Aanvullende doelen

Verder vinden wij het belangrijk dat u prettig en veilig woont. Daarnaast bieden we u natuurlijk graag persoonlijke service. Dat is in uw en ons belang. Daarom gebruiken we uw gegevens voor bijvoorbeeld:

- Klantentevredenheidsonderzoeken, we horen graag hoe u over ons denkt.

- Het versturen van nieuwsbrieven (per post of e-mail), zo houden we u op de hoogte van ontwikkelingen.
- Het voorkomen van huisuitzettingen.
- Het bestrijden van criminaliteit, fraude en overlast.
- De instandhouding en verbetering van de woonomgeving. Zo werken we samen continu aan een prettige leefomgeving.
- Het gebruik van camerasystemen voor het verhogen van de veiligheid of het terugdringen van overlast.
- Het verbeteren van de werking van de website.
- Activiteiten van intern beheer/verbeteren van onze dienstverlening.

3. Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

3.1. Huur

Wilt u een woning van ons huren? Dan verzamelen wij uw gegevens om te beoordelen of we de woning passend toewijzen. Ook beoordelen wij of uw inkomen passend is bij de woning. Verder verwerken we uw gegevens voor deze doelen:

- De huuradministratie. Denk aan het betalen van huur en het doen van uitbetalingen aan onze kant.
- Het onderhouden en renoveren van de woningen;
- Het houden van toezicht op de handhaving van de huurverplichtingen. Denk bijvoorbeeld aan overlastbestrijding en fraudebestrijding.
- Voor het beëindigen van de huur en de oplevering van woningen.

Het is belangrijk dat wij altijd de juiste gegevens van u hebben. Zo kunnen we u altijd goed van dienst zijn. Om deze reden registreren wij uw e-mailadres en telefoonnummer. Zo kunnen we u altijd bereiken.

Wij verzamelen gegevens van woningzoekenden via: Thuis In Limburg/Maastricht Housing/Housing/website van Woonpunt of via de gemeente.

Om in contact met u te komen hebben wij minimaal onderstaande gegevens nodig:

- naam, (correspondentie)adres, woonplaats;
- telefoonnummer en e-mailadres.

Om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een woning van Woonpunt hebben wij de aanvullende gegevens nodig:

- geboortedatum
- inkomensgegevens (inkomensverklaring / loonstroken / uitkeringsspecificatie, verklaring van inschrijving Hoger Onderwijs of COA-verklaring)
- verklaring Basisregistratie Personen met woonverleden
- gezinssamenstelling
- eventueel gegevens voor WMO-woningen
- verhuurdersverklaring.
- Akkoord van budgetbeheerder of bewindvoerder.
- BKR-registratie (alleen voor vrije sector huur).

Indien u een nieuwe huurder van ons wordt en wij een huurovereenkomst met u aangaan, hebben wij nog de volgende gegevens van u nodig:

- bankrekeningnummer
- identificatie (Woonpunt maakt geen kopie van uw identiteitsbewijs en slaat het ook niet op).

Uw gegevens zijn bij ons veilig. We slaan ze namelijk op in een beveiligde database. We gebruiken ook nooit meer gegevens dan nodig. Daarnaast geven we uw gegevens alleen aan andere organisaties en partijen als dat nodig is om ons werk te doen. Denk bijvoorbeeld aan de belastingdienst. Delen we uw gegevens met andere partijen? Dan maken we altijd goede afspraken over de beveiliging van uw gegevens en waarvoor de andere partij uw gegevens mag gebruiken.

3.2. Aan- en verkoop

Koopt u een woning van ons? Een makelaar verzamelt voor ons de gegevens via de applicatie Corpoflow. Heeft u geen toegang tot deze applicatie? Dan mag u ook uw gegevens op het kantoor van de makelaar langsbrengen.

Wij slaan alle notariële stukken op in ons hoofdsysteem. Denk hierbij aan de nota van afrekening en de leveringsakte.

Om contact met u op te kunnen nemen hebben wij minimaal onderstaande gegevens nodig:

- Naam
- Telefoonnummer of e-mailadres

Om met u een koopovereenkomst aan te gaan hebben wij de volgende aanvullende gegevens van u nodig:

- Naam, (correspondentie)adres, woonplaats
- Geboorteplaats
- Geboortedatum
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Burgerlijke staat
- Huwelijksgoederenrecht
 - Check op identiteitsbewijs
 - Documentnummer identiteitsbewijs

3.3. Vereniging Van Eigenaren (hierna VvE)

Wij nemen deel aan diverse Verenigingen van Eigenaren (VvE). Woonpunt is als eigenaar lid van een VvE. Soms moeten we daarvoor informatie delen over klanten met andere leden van de VvE. Ook opdrachtnemers of aannemers die voor de VvE werken kunnen deze gegevens ontvangen zolang hier aanleiding voor is.

VvE (en VvE-beheerder)

Woonpunt deelt de volgende gegevens:

- Naam, (correspondentie)adres, woonplaats
- Geslacht
- Telefoonnummer en e-mailadres
- Eventueel relevante correspondentie

U kunt hierbij denken aan het beheer van uw woning.

3.4. Verwerkt Woonpunt ook bijzondere persoonsgegevens?

Bent u huurder of koper van ons? Mogelijk verwerken wij dan ook bijzondere persoonsgegevens of gegevens van gevoelige aard van u. Deze gegevens verwerken wij alleen als dat nodig is voor het uitvoeren of blijven uitvoeren van de overeenkomst die we met u hebben. Ook kunnen we deze gegevens verwerken voor de veiligheid van onze medewerkers, onze bewoners of externe partijen. Ook hiervoor gebruiken we natuurlijk nooit meer gegevens dan nodig. Hieronder leest u om welke gegevens dit kan gaan:

- 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 en film. Ook brief- en e-mailverkeer met onze netwerkpartners valt hieronder.
- Gegevens over woonfraude of verkeerd gebruik van een woning.
- Gegevens over crimineel gedrag of gedrag dat hinderlijk is.
- Videobeelden van camerasystemen.

3.5. Beveiligingscamera's

Op een aantal plekken hebben wij cameratoezicht of elektronische toegangsregistratie. De camera's zijn zo geplaatst dat ze niet in woningen filmen. Ook filmen ze zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen. 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. Niet alle medewerkers hebben toegang tot deze beelden alleen de systeembeheerder en eventueel de politie. We bewaren de beelden maximaal vier weken of zo lang het nodig is om een incident af te handelen.

3.6. Bewaartermijnen

Wij bewaren uw gegevens nooit langer dan nodig. In sommige gevallen zijn wij verplicht uw gegevens langer te bewaren omdat de wet dit voorschrijft.

3.7. Verbeteren dienstverlening en informatie

Om onze klanten beter van dienst te zijn, gebruiken wij informatie over onze dienstverlening. Met deze informatie leren wij hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Om deze reden doen wij onderzoek naar de klanttevredenheid. Deelname hieraan is altijd vrijwillig. Inceptivize is het bedrijf dat deze klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert namens Woonpunt, uw gegevens zijn ook bij deze onderzoeken veilig. Zo zijn de resultaten volledig anoniem, u heeft tijdens het onderzoek wel de mogelijkheid om de resultaten met uw gegevens aan ons kenbaar maken.

3.8. Geheimhoudingsplicht

Alleen medewerkers die uw gegevens nodig hebben voor hun werk kunnen uw gegevens inzien en indien nodig wijzigen. Anderen kunnen uw gegevens niet veranderen. Daarnaast hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. Zo beschermen we uw gegevens.

4. Gegevens delen met andere organisaties en partijen

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-partijen, 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. We delen en gebruiken niet meer gegevens dan nodig en slaan bijvoorbeeld geen BSN of kopieën van identiteitsbewijzen op.
- Vertoont u ongewenst huurdersgedrag? Dan loopt u het risico dat wij u op een signaleringslijst 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.
- We delen uw gegevens nooit voor commercieel gebruik.

4.1. Worden uw (persoons)gegevens buiten de EU opgeslagen?

We beschermen uw gegevens altijd zo goed mogelijk. Doen we dat buiten Nederland? Dan doen we dat alleen in landen die voldoende bescherming bieden. We doen dit in principe alleen binnen de Europese Unie of andere landen binnen de Europese Economische Ruimte. 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.

5. Welke rechten hebben huurders?

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij met uw persoonsgegevens doen. Als u hierover vragen heeft, kunt u die altijd stellen. In dit hoofdstuk hebben wij op een rij gezet wat uw rechten zijn en hoe u hier gebruik van kunt maken.

5.1. 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? Informeer gerust via privacy@woonpunt.nl

5.2. Recht op inzage

U kunt bij ons navragen of wij uw persoonsgegevens verwerken. U kunt ons ook vragen waarvoor wij uw gegevens verwerken. U kunt ons vragen om een kopie van deze gegevens. Ook kunt u aan ons vragen of wij uw persoonsgegevens delen met anderen en zo ja, met wie. Wij sturen u geen persoonsgegevens van anderen.

De volgende gegevens worden niet door Woonpunt overlegd:

- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik.
- Persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld een klacht over een huurder die is ingediend door de buurman en die niet anoniem kan worden gemaakt.
- Persoonsgegevens die worden gebruikt in het kader van de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en andere gevallen genoemd in de uitzonderingen van art. 10 AVG.

5.3. Recht van correctie (persoonsgegevens verbetering en aanvulling)

Kloppen uw gegevens niet? Of is er iets veranderd? Geef het ons door via privacy@woonpunt.nl. Geef daarbij aan welke gegevens wij moeten aanpassen en waarom. Wij proberen de gegevens zo snel als mogelijk aan te passen.

Verandering van e-mailadres, bankrekeningnummer of telefoonnummer kunt u zelf laten wijzigen door contact op te nemen met de Klantenservice.

5.4. Recht op verwijdering (het wissen van persoonsgegevens)

Wij zijn verplicht uw gegevens te wissen als de bewaartermijn is afgelopen. We wissen uw gegevens ook als we ze niet meer nodig hebben. U kunt ook zelf vragen of wij uw gegevens verwijderen. Dit heet het recht om vergeten te worden. In principe doen we dit altijd. Soms hebben we redenen om dat niet te doen. Dat kan bijvoorbeeld zijn als we uw gegevens nodig hebben voor het uitvoeren van de huurovereenkomst of een wettelijke plicht. Het kan ook zijn dat we een belang hebben dat zwaarder weegt dan uw recht op privacy. De Privacy Officer beoordeelt dit.

5.5. Recht op beperking van de verwerking

U mag 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 goede redenen hebben om het niet te doen.

5.6. Recht op overdraagbaarheid

U komt ons vragen uw gegevens over te dragen. Dit mag aan uzelf of aan een ander. Dit kan handig zijn als u gaat huren bij een andere woningcorporatie. Wij delen deze informatie alleen als u het ons vraagt.

5.7. Recht op bezwaar

U mag bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. Wij stoppen dan met de verwerking, tenzij we goede redenen hebben om dat niet te doen. Bent u niet tevreden met hoe we met uw gegevens omgaan? Wilt u zich verzetten tegen het gebruik van uw gegevens? Of denkt u dat wij de privacyregels niet goed naleven? Dan mag u altijd een klacht bij ons indienen.

Dat doet u via privacy@woonpunt.nl.

5.8. Recht op intrekking van gegeven toestemming

U mag altijd uw toestemming om specifieke gegevens te verwerken intrekken. Dit doet u via privacy@woonpunt.nl.

6. Heeft u een vraag of wilt u een verzoek indienen?

6.1. Indienen van een verzoek

U mag altijd een verzoek indienen om uw gegevens te wijzigen. Denk bijvoorbeeld aan een naamswijziging. Dit verzoek stuurt u naar privacy@woonpunt.nl. Een verzoek indienen is altijd gratis. Hieronder leest u wat er daarna met uw verzoek gebeurt.

De eerste stap is dat wij uw identiteit vaststellen. Dit doen we om te voorkomen dat iemand anders uw gegevens kan wijzigen of opvragen. U kunt zich op verschillende manieren identificeren. We kunnen uw identiteit namelijk controleren met uw legitimatiebewijs, een beeldbelafsprake of via het stellen van een aantal controlevragen op gegevens die wij van u in ons systeem hebben opgeslagen.

Mogelijk hebben wij nog vragen. Reageer dan zo snel mogelijk met de gegevens die wij nodig hebben. Zo voorkomt u dat we uw verzoek 'on hold' zetten. Dit betekent dat we uw verzoek niet verder behandelen tot we uw gegevens hebben gekregen.

Wanneer wij alle gegevens hebben ontvangen, nemen we uw verzoek in behandeling. In principe krijgt u binnen een maand een antwoord van ons. Lukt dit niet? Dan informeren we u natuurlijk over de vertraging. We streven er altijd naar om verzoeken zo snel mogelijk te behandelen.

Wij kunnen uw verzoek afwijzen. Dat kunnen we bijvoorbeeld doen als u hetzelfde verzoek meerdere keren binnen een jaar indient. We laten u dan ook binnen een maand weten waarom we uw verzoek afwijzen. Kan u zich niet vinden in de afwijzing? U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een procedure starten bij de rechtbank.

De volgende persoonsgegevens worden niet door Woonpunt verstrekt:

- Persoonsgegevens die gebruikt worden voor voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- Persoonsgegeven die gebruikt worden voor het voorbereiden van een juridische procedure of gegevens die wij gebruiken om ons te verdedigen in een juridische procedure die tegen Woonpunt is opgestart;
- Persoonlijke werkaantekeningen en notities voor intern gebruik;
- Documenten waarin persoonsgegevens van anderen zijn opgenomen worden alleen overlegd wanneer de privacy van de ander niet wordt geschaad. Is dit niet mogelijk ontvang u alleen een melding van het bestaan van het document.

6.2. Vragen of contact opnemen over uw privacy?

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn en blijven. Heeft u vragen over uw privacy? Deze mag u altijd stellen aan onze Privacy Officer.

Contactgegevens Woonpunt:

Stichting Woonpunt
t.a.v. de Privacy Officer, Yannick Dahmen
Leidenlaan 18-20
6229 EZ Maastricht

Telefoonnummer: 088 - 050 62 23

E-mail: privacy@woonpunt.nl

Bent u niet tevreden over hoe wij met uw persoonsgegeven omgaan? U kunt een klacht indienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

7. Aanpassingen Privacyverklaringen?

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen. Wanneer er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, passen wij onze privacyverklaring daarop aan. De meest actuele versie van onze privacyverklaring vindt u altijd op onze website: www.woonpunt.nl

De laatste versie van de privacyverklaring is van 1 juni 2022.