



Privacyverklaring

Als u bij Servatius Wonen & Vastgoed klant bent of werkt, kunt u erop vertrouwen dat Servatius rekening houdt met uw privacy en zorgvuldig omgaat met uw gegevens. Privacy gaat over uw persoonlijke levenssfeer en uw persoonsgegevens zeggen daar wat over. Om die reden gebruikt en beveiligt Servatius uw persoonsgegevens volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze privacyverklaring leest u welke gegevens wij van u gebruiken, waarom en waarvoor, met wie wij deze delen en hoe u dit zelf kunt controleren. Zo weet u precies hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

Huurders

Waarvoor hebben wij uw persoonsgegevens nodig?

Huurt u een woning bij ons, dan geeft u ons uw persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens vanwege één of meer van de volgende redenen:

1. Voor uw huurovereenkomst
2. Omdat wij hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben
3. Om een andere reden. Is dit het geval dan vragen wij altijd uw toestemming.

Welke persoonsgegevens hebben wij van u nodig?

Hieronder leest u per reden welke persoonsgegevens wij nodig hebben met daarbij enkele voorbeelden.

Voor uw huurovereenkomst

Servatius ontvangt persoonsgegevens van potentiële klanten via verschillende organisaties. Het gaat hier om Thuis in Limburg, Maastricht Housing, Housing Accommodations, de Kredietbank Limburg, de gemeente Maastricht en de gemeente Eijsden-Margraten. Zodra u voor een woning van Servatius in aanmerking komt hebben wij minimaal de volgende gegevens van u nodig om contact met u op te nemen:

Categorieën persoonsgegevens	Heeft Servatius bijvoorbeeld nodig:
Naam, (correspondentie)adres, woonplaats	Zodat u onze post kunt ontvangen en medewerkers zoals vaklieden het juiste adres weten te vinden, om bijvoorbeeld snel uw lekkende kraan te repareren.
Geboortedatum	Om onze dienstverlening te laten aansluiten op de behoeften die logischerwijs te verwachten zijn bij uw leeftijd en om u op passende wijze aan te spreken.
Telefoonnummer en e-mailadres	Om vlot met u te kunnen communiceren.

Afhankelijk van hoe u bij Servatius terechtkomt, kunnen er aanvullende gegevens worden opgevraagd.

Mogen wij u na ons eerste contact verwelkomen als nieuwe huurder en sluit u een huurovereenkomst met ons, dan hebben we ook van u nodig:

Categorieën persoonsgegevens	Heeft Servatius bijvoorbeeld nodig:
Bankrekeningnummer	Voor het ontvangen van de maandelijkse huur
Inkomensverklaring, verhuurdersverklaring of andere verklaring (inkomensverklaring belastingdienst, salarisstrook of jaaroverzicht) voor passende toewijzing en aantal personen in een huishouden	Voor reguliere huurders hebben wij een inkomensverklaring en verhuurdersverklaring (als bewijs van goed huurderschap) nodig om een passende woning te kunnen toewijzen. Voor studenten hebben wij een verklaring van inschrijving voor hoger onderwijs nodig en voor statushouders een verklaring van het COA.

Ook moet u bij het aangaan van de huurovereenkomst een geldig identiteitsbewijs kunnen tonen aan een medewerker van Servatius. Dit doen wij om te controleren dat u bent wie u zegt dat u bent. Wij maken geen kopie van uw identiteitsbewijs en slaan het ook niet op.

Omdat wij hiervoor een gerechtvaardigd belang hebben

In enkele gevallen heeft Servatius persoonsgegevens nodig, vanwege een “gerechtvaardigd belang”. Dit betekent dat een afweging wordt gemaakt tussen de privacy van een huurder en het belang van Servatius. Als bijvoorbeeld meerdere buurtbewoners hinder ondervinden van een andere huurder is het belang van Servatius groter dan dat van de huurder die de hinder veroorzaakt. In zo’n geval heeft Servatius het recht om het gedrag van de veroorzakende huurder te monitoren door overlastmeldingen te registreren, zodat de leefbaarheid in de buurt gewaarborgd wordt.

U kunt bezwaar maken tegen de belangenafweging bij de privacy officer van Servatius via privacy@servatius.nl of bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#). Zie verder bij ‘welke rechten heeft u als het gaat om persoonsgegevens’?

Op basis van de belangenafweging worden de volgende persoonsgegevens vastgelegd:

Categorieën persoonsgegevens	Heeft Servatius nodig:
Strafrechtelijke gegevens	Om fraude te bestrijden en de veiligheid in de buurt te bewaken.
Overlastmeldingen	Om fraude te bestrijden en de leefbaarheid in de buurt te bewaken. Of voor juridische geschillen.

Servatius beveiligd deze gevoelige persoonsgegevens extra streng. Slechts enkele medewerkers hebben toegang tot deze gegevens en de gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Specifieke toestemming

Indien Servatius persoonsgegevens verwerkt voor andere reden dan hierboven genoemd zal er altijd vooraf toestemming worden gevraagd aan u volgens de wettelijke regels. Dit doen wij bijvoorbeeld in het kader van renovatieprojecten. U kunt uw toestemming ten allen tijde terugtrekken door te mailen naar privacy@servatius.nl.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Servatius bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. Als u bij ons vertrekt als klant verwijderen wij uw persoonsgegevens zodra alle lopende zaken zoals openstaande rekeningen afgehandeld zijn. In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht uw persoonsgegevens langer te bewaren, maar nooit langer dan de geldende termijn. Bewaartermijnen zijn in afzonderlijke wetten geregeld en worden door Servatius gehanteerd.

Met wie delen wij uw persoonsgegevens en waarvoor?

Servatius deelt uw persoonsgegevens met externe partijen vanwege de genoemde drie redenen. Hieronder worden een aantal ontvangers genoemd met daarbij welke persoonsgegevens zij ontvangen en de reden vermeld.

Aannemers

Om uw huurovereenkomst uit te voeren delen wij bepaalde persoonsgegevens met aannemers. Zijn er bijvoorbeeld werkzaamheden (reparaties, onderhoud of renovaties) nodig aan uw woning? Dan voeren onze vaste aannemers deze werkzaamheden vaak voor ons uit. 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. Onze aannemers zullen uw persoonsgegevens nooit ergens anders voor gebruiken en verwijderen uw gegevens direct na het uitvoeren van de werkzaamheden.

Belastingdienst

De Belastingdienst is bevoegd om persoonsgegevens en huurgegevens bij ons op te vragen ter controle van de hoogte van de eventuele huurtoeslag. Servatius is op verzoek van de Belastingdienst wettelijk verplicht deze gegevens aan te leveren.

Leden van Veiligheidshuis Maastricht -Heuvelland en overige belangenbehartigers

Om de veiligheid en de leefbaarheid in de buurt te bewaken worden bepaalde persoonsgegevens uitgewisseld met aangesloten instanties van het Veiligheidshuis, op grond van het gerechtvaardigde belang. Servatius deelt uitsluitend op aanvraag persoonsgegevens waarbij de aangesloten instantie een duidelijk belang heeft ten behoeve van een cliënt. Gaat het bijvoorbeeld om een zorgkwestie, dan ontvangen uitsluitend de aangesloten zorgpartners de persoonsgegevens. Bovendien ontvangen zij alleen de hoogst noodzakelijke gegevens. Met de aangesloten instanties van het Veiligheidshuis zijn duidelijke afspraken gemaakt om de privacy van betrokkenen te beschermen. Deze afspraken gaan over de omgang met persoonsgegevens en zijn vastgelegd in een convenant. Naast de leden van het Veiligheidshuis kunnen er ook andere belangenbehartigers zijn die persoonsgegevens ontvangen. Servatius beoordeelt daarbij altijd of er een gerechtvaardigd belang is voor het verstrekken van persoonsgegevens.

Markt- en klantonderzoeksbureau

Om onze dienstverlening te blijven verbeteren voert een bureau namens Servatius klantonderzoeken uit om bijvoorbeeld de tevredenheid over de dienstverlening en mogelijke verbeterpunten in kaart te brengen. Huurders van Servatius worden uitgenodigd om enquêtes in te vullen of deel te nemen aan een klantenpanel. Volgens de AVG mag Servatius u uitnodigen zonder uw toestemming. Dit omdat het doel van het uitvoeren van klantonderzoeken verenigbaar is met het doel waarvoor wij aanvankelijk uw persoonsgegevens verzameld hebben, namelijk het verhuren van woningen in een veilige en leefbare buurt met een vlotte dienstverlening. Wij stellen uw deelname zeer op prijs, maar u bent uiteraard vrij om te bepalen of u deel wilt nemen aan de onderzoeken.

Overige partners en leveranciers

Naast bovenstaande partijen waarmee Servatius persoonsgegevens uitwisselt zijn er ook nog anderen. Te denken valt aan IT partijen, mailingsdiensten, accountants, makelaars en advocaten. Er zullen nooit meer gegevens verstrekt worden dan noodzakelijk en waar nodig sluiten we overeenkomsten af waarin beveiligingsafspraken worden opgenomen.

Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Servatius beveiligt uw persoonsgegevens door ervoor te zorgen dat niemand ongeautoriseerde toegang heeft tot uw persoonsgegevens. Servatius probeert uw persoonsgegevens te beschermen door indringers buiten te houden door zowel de fysieke als digitale toegang te beveiligen. Als Servatius persoonsgegevens deelt met een externe partij zorgen wij ervoor dat deze partijen hetzelfde veiligheidsniveau waarborgen. Indien nodig sluiten we verwerkersovereenkomsten af met derde partijen. De persoonsgegevens worden niet doorgegeven aan landen buiten de EU.

Meldplicht datalekken

Indien onbedoeld en ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen toch gegevens in handen van niet geautoriseerde derden vallen, bijvoorbeeld door een hack of een andere vorm van een gegevenslek, zullen wij dit, conform de regels van de Autoriteit Persoonsgegevens, melden bij de Autoriteit. Indien dit datalek ook ongunstige gevolgen heeft voor uw persoonlijke levenssfeer zullen wij dit ook melden aan u.

Geautomatiseerde besluitvorming of profilering

De technologie om grote hoeveelheden data te verzamelen, op te slaan en te analyseren, wordt steeds betaalbaarder en gemakkelijker in het gebruik. Dit gebeurt steeds vaker volledig geautomatiseerd. Computer verzamelen hierbij verschillende soorten gegevens om vervolgens, statistische verbanden te ontdekken en op basis daarvan besluiten te nemen of profielen te maken van mensen en groepen. Servatius doet dit niet.

Welke rechten heeft u als het gaat om uw persoonsgegevens?

Als klant van Servatius heeft u meerdere rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. Hiermee kunt u zelf de controle houden over uw eigen persoonsgegevens. Met deze rechten kunt u bijvoorbeeld uw persoonsgegevens die Servatius van u heeft inzien, corrigeren of laten verwijderen. U heeft de volgende rechten:

Informatie

U heeft het recht op informatie; dat betekent dat Servatius verplicht is om nieuwe en bestaande klanten duidelijk te informeren over hoe er omgegaan wordt met de persoonsgegevens. Servatius kiest ervoor om dat met deze privacyverklaring te doen, waarbij er op aanvraag altijd extra informatie verschaft kan worden.

Inzage

U heeft recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens die Servatius gebruikt. Hierbij heeft u geen recht op informatie over anderen. Uitsluitend persoonsgegevens die zijn opgeslagen in uw dossier worden met u gedeeld. U kunt het overgrote deel van uw persoonsgegevens zelf inzien via uw 'mijn thuis-account' op de website van Servatius, maar u kunt ook een inzageverzoek indienen.

Correctie

Als klant/huurder kunt u verzoeken om uw persoonsgegevens te corrigeren of aan te vullen in het geval uw gegevens onjuist of onvolledig zijn. Hierbij moet u duidelijk aangeven welke gegevens om welke redenen moeten worden aangepast. Het recht kan niet worden gebruikt om meningen of onderzoeksresultaten te wijzigen.

Verwijdering

Servatius is verplicht uw persoonsgegevens te wissen na het verlopen van de bewaartermijn of als wij uw gegevens niet langer nodig hebben. Daarnaast kunt u een verzoek tot verwijdering indienen. Servatius zal overgaan tot verwijdering van uw persoonsgegevens, zodra u een gegrond bezwaar heeft gemaakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens.

Bezwaar

U heeft de mogelijkheid om zich te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens die verzameld zijn op basis van het gerechtvaardigde belang. Als u het oneens bent met de gemaakte belangenafweging kunt u van Servatius verlangen dat we de afweging nogmaals maken. U dient hierbij het bezwaar op een specifieke situatie te baseren en niet op algemene of principiële bezwaren. U kunt een bezwaar indienen bij Servatius via privacy@servatius.nl.

Dataportabiliteit

Servatius verstrekt op verzoek uw persoonsgegevens voor gegevensoverdracht. U kunt uw gegevens, indien mogelijk, rechtstreeks laten overdragen aan een organisatie naar keuze. De gegevens worden aangeleverd in een overdraagbaar bestandsformaat. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst.

Beperking

In bepaalde gevallen kunt u gebruik maken van uw recht op beperking van de verwerking. Dit recht gaat samen met een van de volgende rechten: correctie, verwijdering of bezwaar. U heeft bijvoorbeeld het recht om het gebruik van niet-correcte gegevens te laten beperken, zolang deze niet worden gecorrigeerd door Servatius. Servatius mag pas verdergaan met het gebruiken van de gegevens nadat de correctie is doorgevoerd.

Indienen van een verzoek

Als u uw rechten wilt uitoefenen kunt u hiervoor een verzoek indienen bij Servatius via privacy@servatius.nl. Voordat Servatius uw verzoek in behandeling neemt, stellen wij eerst uw identiteit vast. Na het indienen van uw verzoek streven wij ernaar om u binnen één maand te informeren en indien mogelijk het verzoek af te handelen. Mocht dit niet lukken dan informeren wij u tijdig over de redenen van de vertraging. Deze zal uiterlijk twee maanden zijn.

Het indienen van een verzoek is kosteloos. Dient u in inzageverzoek in, dan is het verstrekken van één kopie van uw gegevens ook kosteloos. Bij meerdere kopieën worden administratiekosten in rekening gebracht. Wij verstrekken de kopieën van uw persoonsgegevens op kantoor na het tonen van een geldig identiteitsbewijs.

Servatius behoudt het recht om een verzoek af te wijzen, bijvoorbeeld wanneer eenzelfde verzoek meermaals in één jaar wordt gedaan. Het verzoek wordt dan als ongegrond afgewezen. Servatius laat binnen één maand weten waarom uw verzoek is afgewezen. Als u zich niet kan vinden in de afwijzing, dan kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens of naar de rechter stappen.

Vragen of contact opnemen over uw privacy?

Servatius vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben en houden. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. We verzoeken u in dat geval contact op te nemen met onze privacy officer of Adviseur Gegevensbescherming via privacy@servatius.nl. U kunt ons telefonisch bereiken op 043 32 84 300 of u kunt ons kantoor bezoeken aan de het Wim Duisenbergplantsoen 41 in Maastricht.

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, als het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn te vinden op: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Sollicitanten

Tijdens de sollicitatieprocedure verzamelt Servatius persoonsgegevens van sollicitanten met als doel om een geschikte sollicitant te werven voor de vacante functie bij Servatius. Van het geselecteerde wervingsbureau(s) of rechtstreeks van de sollicitant ontvangen we de NAW- en contactgegevens samen met het Curriculum Vitae en de motivatiebrief van de sollicitant. Tijdens de sollicitatiegesprekken maakt Servatius aantekeningen van de antwoorden die de sollicitant geeft, het verloop van het gesprek en de algehele indruk. Daarnaast kan een (social media) screening of assessment onderdeel uitmaken van de procedure. Krijgt een sollicitant de functie niet? Dan verwijderen wij de gegevens uiterlijk 4 weken na afloop van de sollicitatieprocedure. Met toestemming van de sollicitant worden gegevens maximaal 12 maanden bewaard, omdat bijvoorbeeld op een later tijdstip mogelijk een passende functie vrijkomt. De gegevens worden beveiligd opgeslagen met strenge autorisaties en worden nooit gedeeld met derde partijen.

Rechten en vragen met betrekking tot privacy

Servatius verwerkt ook persoonsgegevens van vrijwilligers waarmee een overeenkomst is aangegaan. Er worden echter minder gegevens verwerkt van vrijwilligers. Sollicitanten en vrijwilligers hebben dezelfde rechten als huurders, zoals hierboven beschreven, als het gaat om persoonsgegevens. Om een verzoek in te dienen kunnen zij terecht bij de privacy officer of de Functionaris Gegevensbescherming via privacy@servatius.nl. Ook voor vragen kunnen zij hier terecht. Daarnaast kunnen sollicitanten en vrijwilligers op dezelfde wijze als huurders een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.