

Privacyverklaring Alwel algemeen

Privacyverklaring: Stichting Alwel

Datum: maart 2026, versie 1.3

1 Inleiding

Alwel gaat zorgvuldig, veilig en vertrouwd met uw persoonsgegevens om. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie. Daarom doen wij er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van privacy staan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of wij ons goed aan deze regels houden. Alwel houdt zich aan deze regels. We gebruiken daarvoor bijvoorbeeld privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door Aedes. Aedes is de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties in Nederland.

Deze privacyverklaring geldt voor alle diensten van Alwel. Dus bijvoorbeeld wat wij doen voor onze huurders, maar ook voor websitebezoekers. Er is ook een privacyverklaring voor personeelsleden en een voor leveranciers. In deze privacyverklaring leest u hoe wij met persoonsgegevens omgaan.

1.1 Ons doel

Ons doel is om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening transparant, betrouwbaar en persoonlijk is. Daar hebben we soms uw persoonsgegevens voor nodig.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn naar een persoon. Zodra gegevens iemand kunnen identificeren als persoon worden deze gegevens persoonsgegevens genoemd. Bijvoorbeeld uw naam, adres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Ook je IP-adres of gebruikersnaam zijn persoonsgegevens.

1.3 Zijn wij verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Soms moeten wij volgens de wet bepaalde persoonsgegevens van u bewaren of geven, bijvoorbeeld bij het toewijzen van onze sociale huurwoningen of voor de opsporing van strafbare feiten. Maar ook op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen wij verplicht zijn om een huurachterstand te melden.

In veel gevallen is het nodig om een aantal persoonsgegevens van u te gebruiken om u de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst of de precontractuele fase. Bijvoorbeeld bij het uitvoeren van onderhoud. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we eerst uw uitdrukkelijke toestemming voordat we meer persoonsgegevens van u verzamelen. Dit kan ook gebeuren als het gaat om meer gevoelige persoonsgegevens zoals het gebruik van cameratoezicht.

1.4 Worden er persoonsgegevens verzameld bij anderen?

Alwel verzamelt soms persoonsgegevens bij derde partijen, zoals KlikvoorWonen voor het aanbieden van onze huurwoningen, de Belastingdienst wanneer wij ervoor kiezen om een inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren, hulpverlenende organisaties in geval van ingewikkelde (zorg) problematiek en gemeenten in het geval van maatwerk bij urgentieaanvragen op medische indicatie.

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Een verwerkingsverantwoordelijke is een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel

van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Alwel is volgens de wet verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Soms verwerkt iemand, een bedrijf of overheidsinstantie gegevens voor ons. Dan zijn zij ook een verwerkingsverantwoordelijke.

1.6 Heeft Alwel een functionaris gegevensbescherming?

Een functionaris gegevensbescherming (FG) controleert of de organisatie zich houdt aan de regels van de AVG. Sommige organisaties zijn verplicht om een FG aan te stellen. Alwel is dit niet verplicht en heeft daarom gekozen voor interne privacy officers (PO). Een PO is een juridisch adviseur op het gebied van privacy en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en bewaken van het privacybeleid. Ook is de PO aanspreekpunt binnen de organisatie, bijvoorbeeld bij privacy vraagstukken of een (mogelijk) datalek. De PO'ers zijn te bereiken via het e-mailadres privacyofficer@alwel.nl.

2 Welke persoonsgegevens verwerken wij van u?

Wij willen u graag goed van dienst zijn. Daarom hebben wij soms uw persoonsgegevens nodig, afhankelijk van de dienst die u bij ons afneemt. De persoonsgegevens kunnen worden opgedeeld in vier categorieën. Wij gebruiken de volgende persoonsgegevens van u:

Categorie 1: NAW-gegevens

Dit zijn uw voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, (historisch) adres, e-mailadres, telefoonnummer, gebruikersnaam, gebruikslogs en IP-adres.

Categorie 2: Betaalgegevens

Dit zijn uw bankrekeningnummer, betaalhistorie, inkomensgegevens (voor de inkomensvoet), omvang en samenstelling huishouden en kopie legitimatiebewijs (zonder BSN-nummer). Dit hebben we nodig voor de jaarlijkse controle op juistheid van woningtoewijzing.

Categorie 3: Bijzondere persoonsgegevens

Dit zijn bijvoorbeeld medische gegevens in verband met mogelijke aanpassingen in de woning of gegevens over strafbaar gedrag zoals een wietplantage in de woning.

Categorie 4: Leefbaarheid en overlast

Dit zijn gegevens die iets zeggen over hoe u zich gedraagt als huurder in onze woning(en). Hierbij kunt u ook denken aan een Verhuurdersverklaring.

3. Wij houden (persoons)gegevens bij om onze website te verbeteren.

Om onze website constant te kunnen blijven verbeteren, houden wij (persoons)gegevens bij over het gebruik van onze website. Bijvoorbeeld:

- Het aantal bezoekers
- De gemiddelde verblijfsduur op www.alwel.nl
- De instellingen van uw apparaat die de browser naar ons toezendt. Zo kunnen we u mogelijk uniek identificeren, zodat u niet steeds opnieuw hoeft in te loggen.

Op onze website ziet u ook links naar andere websites. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, kunnen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop die organisaties omgaan met de persoonsgegevens die u eventueel op deze websites invult. Voor informatie over cookies verwijzen wij u naar onze cookieverklaring.

Alwel beperkt het verwerken van persoonsgegevens tot de uitdrukkelijk omschreven doelen waarvoor ze verzameld zijn. Meer hierover kunt u lezen onder punt 5. Daarbij wordt het vereiste van doelbinding nageleefd. Alwel doet niet aan profilering. Profilering betekent dat een organisatie een besluit neemt op basis van een profiel van u, bijvoorbeeld door u in een bepaalde groep mensen te plaatsen. Er wordt daarbij niet gekeken naar uw persoonlijke situatie.

4. Wij houden cameratoezicht en gebruiken tags voor toegang

We willen onze woongebouwen beschermen tegen bijvoorbeeld vandalisme en we willen dat de woongebouwen veilig zijn. Daarom gebruiken we cameratoezicht en toegang met tags. Onze camera's zijn zichtbaar en onzichtbaar opgehangen. We laten door borden of stickers weten dat ze er hangen. De grondslag voor het cameratoezicht en het gebruik van tags is het gerechtvaardigd belang van Alwel. Alwel vindt het belangrijk dat hierbij uw privacy goed wordt gewaarborgd en heeft hiervoor een protocol 'cameratoezicht en toegangslogging Alwel' opgesteld. Deze is te vinden op onze website.

5. Voor welke doeleinden verwerken wij voormelde persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor verschillende doelen. Deze doelen kunnen worden onderscheiden in generieke doelen (hoofddoelen) en specifieke doelen (subdoelen).

Hoofddoel 1: Het leveren van diensten

- 1a: Het inschrijven van de klant in ons systeem
- 1b: Het verhuurproces
- 1c: De klantenservice (KCC)
- 1d: Huurdersportaal
- 1e: Authenticatie van de klant
- 1f: Het uitvoeren van transacties en het versturen van rekeningoverzichten
- 1g: Het onderhouden van de huurwoning

Hoofddoel 2: Onderzoek en Statistiek

- 2a: Het bijhouden van het aantal nieuwe huurders in een bepaalde regio en/of huurprijsklasse
- 2b: Het analyseren van deze data
- 2c: Het meten van klanttevredenheid
- 2d: De eerlijke verdeling van sociale woonruimte

Hoofddoel 3: Het bestrijden van fraude en criminaliteit

- 3a: Het bijhouden van huurachterstand(en)
- 3b: Het onderzoeken naar fraude (inzet recherchebureaus)
- 3c: Het doormelden van (mogelijke) fraude bij politie en/of gemeenten

Hoofddoel 4: Juridische geschillen afhandelen

- 4a: Het afhandelen van juridische geschillen
- 4b: Het voeren van juridische procedures bij de Rechtbank

Hoofddoel 5: Bevorderen van leefbaarheid in de wijk

- 5b: Het bijdragen aan de leefbaarheid in de directe nabijheid van woongelegenheden
- 5c: Het woongenot vergroten
- 5a: Het afhandelen van overlastmeldingen

6. Wij gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor de dingen die we vermelden in deze privacyverklaring.

Wij zullen uw persoonsgegevens dus niet verkopen aan andere partijen. Uw persoonsgegevens die u aan ons heeft gegeven, gebruiken wij alleen:

- voor het aangaan en de uitvoering van de huurovereenkomst.
Bijvoorbeeld bij het maken van afspraken voor reparaties. Vaak voeren onze aannemers reparaties of onderhoud uit. Hiervoor geven wij hun uw persoonsgegevens, maar alleen de gegevens die nodig zijn.
- alleen met uw toestemming
 - Woningzoekenden kunnen zich inschrijven via de website www.klikvoorwonen.nl. Op deze website biedt Alwel gezamenlijk met andere corporaties het huuraanbod aan. Wanneer u zich inschrijft op klikvoorwonen.nl, voegen wij uw gegevens toe in onze systemen. Zo kunnen we u de woning aanbieden.

- Wij houden algemene bezoekgegevens bij over het gebruik van onze website. Als u het contactformulier op de website invult, dan bewaren wij uw persoonsgegevens, zolang de tijd die nodig is om uw e-mail af te handelen.
- alleen met uw toestemming of als u hiervoor nog niet bent afgemeld.
Met uw toestemming ontvangt u van ons e-mails. Zo informeren we u over belangrijke dingen. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden.

Soms kan het zijn dat wij volgens de wet persoonsgegevens aan autoriteiten of anderen moeten geven. Bijvoorbeeld het verstrekken van gegevens voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Of bij de gemeente die onderzoek naar uitkeringsfraude doet. Wij zijn dan verplicht om de gevraagde informatie te delen.

Als wij gegevens moeten delen dan doen we dit alleen als dit volgens de wet mag of als er een samenwerkingsovereenkomst is en het echt nodig is om gegevens te delen om onze taken uit te voeren of aan een wettelijke verplichting te voldoen.

7. Grondslagen voor het gebruiken van gegevens

De verwerking van persoonsgegevens wordt gebaseerd op de volgende vier grondslagen uit artikel 6 van de AVG: toestemming, wettelijke verplichting, uitvoering van een overeenkomst en gerechtvaardigd belang.

1. Toestemming

Alwel kan in sommige gevallen uw toestemming vragen om gegevens te verwerken en/of te delen met anderen. Deze toestemming kunt u altijd later weer intrekken. De volgende verwerkingen vinden plaats op basis van de grondslag toestemming:

- het versturen van de nieuwsbrief
- het huurdersportaal
- uitwisseling met de gemeente in het kader van schuldhulpverlening op grond van de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (in later stadium kan dit ook zonder toestemming gebeuren).

2. Uitvoering van de huurovereenkomst

Om uitvoering te kunnen geven aan de huurovereenkomst tussen u en Alwel, moet Alwel uw gegevens verwerken. De meeste gegevensverwerkingen vallen onder de grondslag huurovereenkomst:

- Verhuurproces (naw gegevens, inkomensgegevens, verhuurdersverklaringen, urgentieverklaring en betaalgegevens);
- Behandelen urgentieaanvragen;
- Verkopen en terugkopen
- Medehuuderschap
- Ruil (het verwerken ervan d.m.v. NAW-gegevens)
- Behandelen van overlast
- Afhandelen klacht dienstverlening
- Beëindiging huurovereenkomst
- Onderhoud woning (tevens reparaties);
- Behandelen ZAV-aanvragen
- Realiseren WMO-aanpassing
- Huurincasso
- Servicekosten

3. Wettelijke verplichting

Zoals eerder onder punt 1.3 aangegeven kan Alwel wettelijk verplicht zijn om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Verwerkingen die plaatsvinden op basis van de grondslag wettelijke verplichting zijn:

- Inschrijving woningzoekende (Huishoudformulier en geboortedata meeverhuizende personen, inkomen en verzamelinkomen);

- Passend toewijzen bijvoorbeeld bij verhuur en woningruil (d.m.v. inkomen, huishoudgrootte en geboortedata conform de Woningwet);
- Het doormelden van betalingsachterstanden bij gemeenten (Wet Wgs);
- Het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten en geschillen (Woningwet);
- Het aanleveren van gevraagde informatie door derde partijen op basis van de Politiewet, de wet SUWI of de Gemeentewet.

4. Gerechvaardigd belang

In sommige situaties kan het zijn dat Alwel uw persoonsgegevens wilt verwerken, omdat zij daar een belang bij heeft. Met verwerken wordt in dit kader ook bedoeld dat er sprake kan zijn van een uitwisseling van persoonsgegevens met een externe partij. We wegen dan altijd de belangen tussen u als huurder en het belang van Alwel af. Alleen wanneer het belang van Alwel zwaarder weegt zal Alwel de verwerking laten plaatsvinden. Verwerkingen die plaatsvinden op basis van de grondslag gerechtvaardigd belang zijn:

- Gerechtelijke documenten
- Politierapportages
- Bestuurlijke rapportages
- Meldingen in het kader van overlast
- Medische gegevens in het kader van overlast
- Maatschappelijke problematiek
- Bewindvoerdersverklaringen
- Klanttevredenheidonderzoeken
- Cameratoezicht
- Toegangslogging
- Opname van telefoongesprekken

8. Voor een aantal diensten delen wij je gegevens met externe partijen.

Zij helpen ons u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Uiteraard spreken wij met deze organisaties goed af dat zij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. We geven alleen gegevens die binnen de wet en regels vallen. Wij maken gebruik van organisaties in de volgende categorieën:

- Adviesdiensten (bijvoorbeeld advocaten)
- ICT-diensten (bijvoorbeeld apps)
- Techbedrijven (bijvoorbeeld ons tagsysteem)
- Beheerdiensten (bijvoorbeeld een beheerder van woonwagenlocaties)
- Energiediensten (bijvoorbeeld Essent, ENGIE en ASG)
- Onderhoudsbedrijven (bijvoorbeeld de glazenwassers en schoonmakers)
- Aannemers (bijvoorbeeld een bouwbedrijf)
- Verzekeringen (bijvoorbeeld een assuratiekantoor)
- Recherchebureaus (bijvoorbeeld bij Woonfraude zaken)

Wij maken met deze organisaties duidelijke afspraken over het gebruik en zorgvuldige omgang van uw persoonsgegevens. Als het nodig is, leggen we dit vast in een schriftelijke overeenkomst. Hierin wordt opgenomen waarvoor de gegevens bedoeld zijn en dat deze uitsluitend voor dat doel (mogen) worden gebruikt.

9. Worden gegevens buiten de EU gebracht?

Alwel heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kunnen we zo altijd een passend beschermingsniveau verzekeren.

10. Wij doen er alles aan om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal.

Dit begint ermee dat we de persoonsgegevens alleen verwerken binnen de EU. Daarnaast hebben wij intern een informatiebeveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat onze diensten zo worden ingericht dat er standaard een passend beveiligingsniveau is. Medewerkers van Alwel hebben

alleen toegang tot die persoonsgegevens, die zij nodig hebben voor hun werk. Ook trainen wij onze medewerkers op het gebied van privacy. Bijvoorbeeld met bewustwordingsacties en trainingen. Daarnaast tekenen al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring bij aanvang van hun dienstverband.

Uiteraard zorgen wij ervoor dat organisaties waarmee wij gegevens uitwisselen, voldoen aan onze beveiligingseisen. Hiervoor gebruiken we, indien nodig, een verwerkersovereenkomst.

11. Bewaartermijnen

Alwel vindt het belangrijk dat zij persoonsgegevens niet langer bewaart dan noodzakelijk is. Om duidelijkheid te geven over hoe lang persoonsgegevens bewaard mogen blijven, heeft Alwel een 'Bewaar- en vernietigingsbeleid' opgesteld. Hierin staat precies aangegeven wanneer bepaalde persoonsgegevens verwijderd en vernietigd moeten worden. Alwel laat dit zoveel mogelijk digitaal verlopen.

Persoonsgegevens bewaren we in beginsel zolang een klant bij ons ingeschreven staat. Soms is het nodig bepaalde gegevens over te dragen aan andere instanties, of zijn we wettelijk verplicht deze langer te bewaren. In dat geval kan het voorkomen dat we de gegevens langer bewaren.

In hoofdlijnen kennen we de volgende termijnen:

- 4 weken: gegevens over sollicitanten, camerabeelden, toegangsl logging en opgenomen telefoongesprekken
- 5 jaar: huur- en personeelsadministratie, met bijbehorende contractuele afspraken, inkomende en uitgaande correspondentie
- 7 jaar: financiële- en onderhoudsadministratie
- 9 jaar: administratie omtrent nieuwbouw, verbetering en aanpassing onroerende zaken en bijbehorende rechten en plichten
- 30/ 40 jaar: gevaarlijke stoffen, milieurapporten en bouwverslagen

De termijnen gaan lopen na beëindiging van het contract, afloop van de verplichting of (sollicitatie) procedure. Als gegevens nodig zijn voor onderzoek, kunnen die gegevens bewaard worden zolang dit noodzakelijk is voor dit onderzoek en de eventuele daaropvolgende (gerechtelijke) procedure. Na deze termijn verwijderen we de gegevens of archiveren we de gegevens voor wetenschappelijke, historische en statistische doeleinden. De gegevens zijn dan niet meer algemeen toegankelijk en uitsluitend voor deze doeleinden beschikbaar.

Indien we gegevens voor onderzoek of rapportagedoeleinden langer willen bewaren, anonimiseren we de gegevens door de persoonskenmerken te verwijderen. Dit doen we ook als we de gegevens voor testdoeleinden gebruiken.

12. Rechten ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens

Op grond van de AVG heeft u de volgende rechten:

- a. **Het recht op inzage:** U mag ons vragen welke persoonsgegevens we van u verwerken. Deze gegevens mag u natuurlijk ook inzien.
- b. **Het recht op correctie:** Hebben we persoonsgegevens van u die niet kloppen? U heeft het recht om deze te laten aanpassen.
- c. **Het recht op verwijdering:** Als we uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze verzameld hebben, kunt u ons vragen om deze te verwijderen. We kunnen deze gegevens niet verwijderen als we verplicht zijn om ze een bepaalde tijd te bewaren, bijvoorbeeld voor de belastingdienst.
- d. **Het recht op beperking:** Als er iets niet klopt in uw gegevens en u heeft gevraagd om dit te laten onderzoeken of aan te passen, dan heeft u ook het recht op beperking. Dit betekent dat u ons kunt vragen om te voorkomen dat uw gegevens verder worden verwerkt terwijl het probleem wordt opgelost.
- e. **Het recht op dataportabiliteit:** Dit betekent dat we uw gegevens moeten overdragen naar u of naar een andere organisatie van uw keuze als u ons hierom vraagt. U kunt alleen gebruik maken van dit recht als het gaat om gegevens die verwerkt worden op basis van toestemming of een overeenkomst.

- f. **Het recht op bezwaar:** Als we gegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang of algemeen belang, dan mag u bezwaar maken. Er wordt vervolgens bekeken en afgewogen of we de persoonlijke gegevens mogen verwerken.

Verder kunt u een eerder afgegeven toestemming intrekken. Dit kunt u doen door het contactformulier in te vullen op onze website www.alwel.nl, te bellen naar 088 255 2000 of te mailen naar info@alwel.nl en/of privacyofficer@alwel.nl.

Alwel heeft op haar website een aparte pagina die gaat over deze klantrechten, namelijk www.alwel.nl/klantrechten. Om gebruik te maken van (één van de) klantrechten, kunt u, onder andere, via de website het formulier 'Klantrechten' invullen en opsturen. Om gebruik te kunnen maken van deze klantrechten moet u als 'betrokkene' aangemerkt kunnen worden. Verder is het belangrijk dat u uw verzoek goed omschrijft. Wij controleren of u daadwerkelijk de persoon bent, waar wij inzage aan mogen verschaffen. Vaak wordt u, wanneer uw inzage dossier gereed is, uitgenodigd door uw woon- of wijkconsulent om fysiek het dossier op te komen halen, zodat wij nogmaals uw identiteit vast kunnen stellen (eventueel door ons uw legitimatie te tonen).

Mocht u er niet uitkomen of u wilt hierover graag extra informatie dan kunt u mailen naar info@alwel.nl of bellen met 088 255 2000. Ook kunt u contact opnemen met onze privacy officers via privacyofficer@alwel.nl

13. Via www.alwel.nl kunt u op een makkelijke manier en op een centrale plek uw persoonsgegevens beheren.

U kunt op www.alwel.nl bijvoorbeeld:

- uw persoonlijke gegevens wijzigen, bijvoorbeeld uw e-mailadres of telefoonnummer
- aanvraag- en wijzigingsformulieren indienen, zoals een huuropzegging of aanvraag voor medehuuderschap
- een reparatieverzoek indienen
- betalen via iDEAL

14. Klacht indienen

Uiteraard doet Alwel er alles aan om haar huurders tevreden te stellen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval kunt u bij Alwel een klacht indienen via: <https://www.alwel.nl/klacht-melden>. Geef hierbij aan dat het een privacy klacht betreft. Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap>.

15. Hoe gaan wij om met wijzigingen?

Alwel heeft het recht deze privacyverklaring te wijzigen om deze van tijd tot tijd te kunnen updaten. De meeste recente versie is beschikbaar op onze website.

16. Hoe kunt u contact opnemen?

Wilt u meer weten over deze privacyverklaring, uw rechten, de verwerking en onze verdere omgang met en houding ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens en/of privacy in het algemeen, neem dan contact op met ons via het telefoonnummer 088 255 2000 en info@alwel.nl of met de privacy officers via privacyofficer@alwel.nl.