



Woningstichting Mitros  
Kon.Wilhelminalaan 9  
3527 LA Utrecht  
Postbus 8217  
3503 RE Utrecht  
T (030)- 8803300

# Privacyverklaring Mitros

April 2020  
Versie 0.4

## **1. Inhoudsopgave**

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| 1. Inhoudsopgave .....                                      | 2 |
| 2. Inleiding.....                                           | 3 |
| 3. Wat staat er in de AVG? .....                            | 3 |
| 4. Welke persoonsgegevens verzamelen wij?.....              | 4 |
| 5. Waarvoor hebben wij uw persoonsgegevens nodig?.....      | 6 |
| 6. Hoe gebruiken en beschermen wij persoonsgegevens?.....   | 6 |
| 7. Gegevens delen met andere organisaties en partijen ..... | 7 |
| 8. Welke rechten hebben huurders? .....                     | 7 |
| 9. Ook handig om te weten .....                             | 9 |

## 2. Inleiding

Mitros<sup>1</sup> verzamelt en verwerkt allerlei (persoons)gegevens van huurders<sup>2</sup>. Als verhuurder hebben wij die gegevens nodig om ons werk te doen. Wij gebruiken deze gegevens bijvoorbeeld voor het afsluiten van een huur- of koopcontract en het innen van de huur. Ook verzamelen wij contactgegevens om huurders te kunnen informeren, bijvoorbeeld door nieuwsbrieven te sturen of te mailen. Mitros verzamelt de persoonsgegevens voornamelijk bij de huurders zelf. Dit doet zij via haar websites ([www.mitros.nl/](http://www.mitros.nl/) [www.mitrosverkoop.nl](http://www.mitrosverkoop.nl)) en applicaties, bij telefonisch of mailcontact of gewoon bij de balie.

Iedereen die zijn of haar persoonsgegevens aan Mitros toevertrouwt, moet erop kunnen vertrouwen dat Mitros hier zorgvuldig en veilig mee omgaat. Wij vinden het belangrijk dat iedereen binnen Mitros respectvol met uw persoonsgegevens omgaat.

In het kader van onze dienstverlening streven wij naar zo volledig mogelijke contactgegevens. Wij registreren graag e-mail en extra telefoonnummers, zodat wij u kunnen bereiken wanneer nodig. Maar wij gebruiken niet meer gegevens dan wij nodig hebben. Wij slaan uw gegevens op in een beveiligde database zodat zij niet in verkeerde handen kunnen komen.

Wij verstrekken uw persoonsgegevens alleen aan andere organisaties en partijen als dat nodig is om ons werk te kunnen doen. Hier houden wij ons strikt aan. Als wij gegevens met derden delen maken wij goede afspraken met hen over goede beveiliging en omgang: u moet erop kunnen rekenen dat de door ons ingeschakelde partijen uw gegevens ook vertrouwelijk behandelen.

Wij vinden het belangrijk dat u weet welke informatie Mitros over u verzamelt, voor welke doelen deze informatie wordt gebruikt en hoe lang deze informatie wordt bewaard. Ook vinden wij het belangrijk dat u weet hoe wij met uw gegevens omgaan en hoe wij deze beschermen. Bij de verwerking van uw persoonsgegevens voldoen wij aan Europese wetgeving (AVG).

In deze Privacyverklaring leggen wij uit hoe wij dit binnen Mitros doen.

Wij raden het u aan om dit document aandachtig door te nemen voordat u gebruik maakt van onze websites en applicaties.

## 3. Wat staat er in de AVG?

Op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft Mitros te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG")
- Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming ("UAVG")

*Over welke persoonsgegevens gaat het?*

De wettelijke regels gelden voor alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als persoon kunt herkennen. Dus een combinatie van naam en geboortedatum, huisnummer en postcode, contactgegevens, een (pas)foto zijn allemaal persoonsgegevens. Naast deze 'gewone' gegevens kent de wet ook bijzondere gegevens. Dit zijn gegevens die extra gevoelig zijn en daarom ook extra beschermd en beveiligd moeten worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om BSN nummer, een kopie paspoort of gegevens over strafrechtelijk verleden, gezondheid of van kinderen. Mitros is terughoudend met het verzamelen en verwerken van bijzondere persoonsgegevens.

*Gronden voor verwerking van persoonsgegevens*

Wettelijk mogen wij persoonsgegevens verwerken in de volgende gevallen:

---

<sup>1</sup> Daar waar Mitros staat wordt Stichting Mitros en glinker bedoeld.

<sup>2</sup> Daar waar in dit stuk gesproken huurder(s) staat, kun je ook medehuurder(s), bewoner(s), woningzoekende(n), koper(s), VvE leden en co-makers en leveranciers lezen.

1. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de persoon van wie de gegevens worden verwerkt partij is of wenst te worden (bijv. een huur- of koopovereenkomst) of
2. De verwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen (bijv. registratie inkomen en BSN) of
3. Er is sprake van een gerechtvaardigd belang dat boven het recht van de persoon van wie de gegevens worden verwerkt op bescherming van zijn/haar privacybelang gaat (bijv. bestrijding overlast, woonfraude en hennep) of
4. De persoon van wie de gegevens worden verwerkt ondubbelzinnig toestemming voor de verwerking heeft verleend.

#### *Verwerken van persoonsgegevens*

Onder verwerking van persoonsgegevens wordt nagenoeg alles verstaan wat je met persoonsgegevens kunt doen zoals bijvoorbeeld het verzamelen, opslaan, vastleggen, inzien, delen, koppelen, gebruiken, wijzigen, verwijderen, vernietigen enz. enz.

## **4. Welke persoonsgegevens verzamelen wij?**

Mitros verzamelt en gebruikt diverse persoonsgegevens van huurders. De gegevens leggen wij vast op het moment dat een huurcontact wordt afgesloten of op andere momenten dat er contact met u is. Dit contact kan via de balie of de receptie lopen, maar ook via onze websites ([www.mitros.nl/](http://www.mitros.nl/) [www.mitrosverkoopt.nl](http://www.mitrosverkoopt.nl)) of per mail.

Wij verwerken en verzamelen onder meer de volgende persoonsgegevens:

- ✦ Voor- en achternaam;
- ✦ Geslacht;
- ✦ BSN-nummer (alleen voor wettelijke toegestane doeleinden t.b.v. Belastingdienst);
- ✦ Adres;
- ✦ Telefoonnummers;
- ✦ Mailadres;
- ✦ Geboortedatum;
- ✦ IP adres, inlog- en accountgegevens ([www.mitros.nl/](http://www.mitros.nl/)[www.mitrosverkoopt.nl](http://www.mitrosverkoopt.nl));
- ✦ Betalingsgegevens en bankrekeningnummer;
- ✦ Inkomensgegevens (wettelijke plicht om toetsing inkomen en i.k.v. inkomensafhankelijke huurverhoging);
- ✦ Gezinsamenstelling;
- ✦ Informatie over gezinssituatie, gezondheid, leefomstandigheden en leefwijze (op beperkte schaal); ✦ Woningnet registratienummer.

Bovengenoemde lijst is met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Toch kan het zo zijn dat hij niet volledig is. Mocht u vragen of opmerkingen hierover hebben dan kunt u altijd contact met ons opnemen. U kunt ons bellen op 030-880330. U kunt hiervoor ook het contactformulier van onze website [www.mitros.nl](http://www.mitros.nl) gebruiken. Als u die invult, nemen wij contact met u op.

#### *Beveiligingscamera's*

Wij maken onder bepaalde omstandigheden gebruik van cameratoezicht (vooral bij parkeergarages). Cameratoezicht wordt gebruikt voor de veiligheid van de huurders. Ook worden camera's ingezet om overlast, strafbare feiten, vandalisme tegen te gaan en om bezittingen van huurders te beschermen. Overal waar wij cameratoezicht hebben, hebben wij borden opgehangen. De camera's zijn zo opgesteld dat zij niet in woningen of bergingen en zo min mogelijk de openbare weg of eigendommen van anderen filmen. De camera's worden alleen ingezet als het niet anders kan.

Wij gebruiken de beelden alleen naar aanleiding van incidenten om de aard van de overtreding vast te stellen of om daders, betrokkenen of getuigen te kunnen identificeren. De beelden worden uitsluitend bekeken door een gekwalificeerde medewerker van een door ons ingeschakeld beveiligingsbedrijf, de

woonconsulent, de buurtbeheerder en een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar van de politie. De bewaartermijn van de beelden is maximaal 28 werkdagen of tot na de afhandeling van het op de beelden vastgelegd incident. Mitros heeft een protocol waarin deze afspraken zijn vastgelegd.

#### *Automatisch gegenereerde informatie*

Om onze websites en andere applicaties goed te kunnen laten werken hebben wij bepaalde informatie nodig. Wij verzamelen daarom automatisch gegenereerde informatie over het surfgedrag van de bezoekers van onze websites en/of andere applicaties. Het gaat dan bijvoorbeeld om het nummer van uw computer dat het mogelijk maakt uw computer te herkennen (IP adres), het computerprogramma om internetpagina's mee te bekijken (browser) en het computersysteem dat u gebruikt en de pagina's die u bezoekt.

Deze informatie gebruiken wij onder meer om onze dienstverlening zo goed mogelijk aan uw wensen aan te passen. Voor onze website [www.mitros.nl](http://www.mitros.nl) gebruiken wij functionele cookies. Daarnaast gebruiken wij analytische cookies van Google. Wij gebruiken de diensten van Google om meer te weten te komen over het gebruik van onze websites en/of applicaties. Wij doen dit op een manier dat uw privacybelangen zoveel mogelijk zijn beschermd. Onze website [www.mitros.nl](http://www.mitros.nl) heeft geen privacygevoelige cookies, zoals tracking cookies. Voor onze website [www.mitrosverkoopt.nl](http://www.mitrosverkoopt.nl) gebruiken wij wel tracking cookies. Wij maken hier melding van en vragen ook uw toestemming hiervoor. Voor het gebruik van deze tracking cookies hebben wij een aparte cookieverklaring opgesteld waarin wordt vermeld welke cookies wij gebruiken en voor welk doel. De cookieverklaring is te vinden op [www.mitrosverkoopt.nl](http://www.mitrosverkoopt.nl).

Om de gebruikerservaring en onze online dienstverlening te verbeteren, maken wij gebruik van Hotjarsoftware. Hotjar stelt ons in staat om gebruikersactiviteiten (bijvoorbeeld hoeveel tijd gebruikers besteden aan welke pagina's, op welke links ze klikken, wat ze wel en niet leuk vinden, muisbewegingen en klik- en scrollgedrag) te meten en beoordelen. Hotjar maakt gebruik van cookies en andere technologieën om gegevens te verzamelen over het gedrag van onze gebruikers en hun apparaten. De herkenbare persoonsgegevens worden geanonimiseerd, zodat de gebruikersactiviteiten niet gekoppeld kunnen worden aan een specifieke huurder. Raadpleeg voor meer informatie de privacyverklaring van Hotjar via deze link <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>.

Indien gewenst, kunt u via deze link <https://www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out> aangeven dat er geen gebruikersprofiel van u mag worden gemaakt. Ook kunt u via deze link aangeven dat Hotjar geen gegevens meer opslaat over uw gebruik op onze website en het gebruik van tracking cookies door Hotjar op andere websites.

Wij maken soms gebruik van gegevens van u en andere huurders om anonieme statistische gegevens op te stellen, specifieke huurdersdoelgroepen te kunnen maken en/of voorspellingen te kunnen doen over huurdersgedrag. Dit doen wij om onze dienstverlening te verbeteren en om ons (toekomst)beleid af te kunnen stemmen op specifieke doelgroepen. Als wij uw persoonsgegevens hiervoor gebruiken dan maken wij uw gegevens onherkenbaar. Soms laten wij de analyses maken door een andere partij. Als wij dat doen dan zorgen wij ervoor dat die partij zorgvuldig en veilig met uw gegevens omgaat én deze vernietigt nadat zij (onherkenbaar) zijn verwerkt.

Wij gebruiken de automatisch gegenereerde informatie alleen voor de hiervoor omschreven doelen. Wij nemen geen geautomatiseerd besluit over u op basis van geautomatiseerd gegenereerde informatie. Beslissingen die over u gaan laten wij niet over aan een computer maar nemen wij zelf.

#### *Nieuwsbrieven*

Mitros maakt verschillende nieuwsbrieven. Soms bevatten die algemene informatie; soms sturen wij ook nieuwsbrieven met specifieke (project)informatie over uw woning of de wijk en/of het wooncomplex waar u woont. U kunt zich opgeven en afmelden voor de algemene nieuwsbrieven die Mitros u zendt. Als u zich hiervoor heeft aangemeld dan maakt Mitros gebruik van het e-mailadres dat u hiervoor heeft opgegeven. Mitros kan ook uw naam en/of geslacht gebruiken om de nieuwsbrief persoonlijk te maken. Ontvangt u liever geen nieuwsbrief meer van ons? Uitschrijven is zo geregeld via de link in de nieuwsbrief zelf. Vanaf dat moment ontvangt u van ons nog alleen specifieke projectinformatie over uw woning, wijk of wooncomplex waar(in) u woont.

## 5. Waarvoor hebben wij uw persoonsgegevens nodig?

Mitros heeft uw persoonsgegevens nodig om haar werk goed uit te kunnen voeren.

Wij gebruiken deze gegevens onder meer voor:

- ✦ Verhuren, beheren en onderhouden van woningen, kamers, bedrijfsruimtes, zorgvastgoed en parkeerplaatsen en – garages;
- ✦ Toewijzing van woningen en het uitvoeren van (gemeentelijke) woonruimteverdelingsbeleid;
- ✦ Uitvoeren van inkomenstoetsen bij nieuwe verhuringen;
- ✦ Innen van huur en overige betalingen en indien nodig het uit handen geven van vorderingen en het voorkomen van huisuitzettingen;
- ✦ Het (laten) uitvoeren van (groot)onderhoud, renovaties en reparaties;
- ✦ Aanpak van woonfraude en overlast;
- ✦ Het verrichten van meldingen aan zorgverlenende instanties;
- ✦ Verkopen van woningen, bedrijfsruimten, zorgvastgoed en parkeerplekken (in parkeergarages);
- ✦ Afhandeling van geschillen, klachten, bezwaar- en verzoekschriften;
- ✦ Communicatie met huurders(organisaties) (nieuwsbrieven e.d.);
- ✦ Onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening (KWH/Centrum voor woonkwaliteit);
- ✦ Klantsegmentering (op beperkte en kleine schaal);
- ✦ Intern beheer en bedrijfsvoering van de organisatie (bijv. management- en vastgoedinformatie);
- ✦ Berekening van inkomsten en uitgaven en het laten uitvoeren van accountantscontrole;
- ✦ Nakomen van wettelijke verplichtingen (controle inkomens/verantwoording aan toezichthoudend orgaan).

Met deze lijst trachten wij u een zo volledig mogelijk beeld te geven met wat wij met uw persoonsgegevens doen. Wij hebben de lijst met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid voor u samengesteld. Toch kan het zo zijn dat hij niet volledig is. Mocht u vragen of opmerkingen hierover hebben dan kunt u altijd contact met ons opnemen. U kunt ons bellen op 030-880330. U kunt hiervoor ook het contactformulier van onze website [www.mitros.nl](http://www.mitros.nl) gebruiken. Als u die invult, nemen wij contact met u op.

## 6. Hoe gebruiken en beschermen wij persoonsgegevens?

U kunt bij ons langskomen, met ons bellen, mailen en ook communiceren via nieuwe elektronische middelen zoals Twitter, Facebook en WhatsApp. Mitros koppelt uw persoonsgegevens aan unieke codes (bijvoorbeeld een contract- of klantnummer) om communicatie met u mogelijk te maken. Wij leggen voor zover nodig en nuttig voor ons werk alles wat u ons vertelt vast in onze systemen. Door dit te doen kunnen wij u snel en efficiënt helpen en hoeft u uw verhaal niet twee keer aan ons te vertellen. Wij analyseren alle contactmomenten om onze service aan u nog beter te maken. Als wij een telefoongesprek opnemen om te gebruiken als trainingsmateriaal dan vertellen wij u dat eerst. Als u dit niet wilt, kunt u dit aangeven en nemen wij het gesprek niet op.

Wij verwerken niet meer persoonsgegevens dan wij nodig hebben voor de uitvoering van ons werk. Wij publiceren nooit zonder toestemming uw persoonsgegevens. Wij verkopen geen persoonsgegevens voor commerciële doeleinden. Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet zonder uw toestemming voor marketingdoeleinden.

### *Geheimhouding*

Iedereen die toegang heeft tot de persoonsgegevens van onze huurders, heeft een geheimhoudingsplicht. Dit spreken wij niet alleen (contractueel) af met onze eigen mensen maar ook met onze (contract)partners.

### *Toegang tot de gegevens*

De medewerkers hebben toegang tot de persoonsgegevens van huurders voor zover zij die in het kader van de uitoefening van hun werktaken nodig hebben en mogen deze voor zover nodig inzien en verwerken. Soms hebben wij ons werk (gedeeltelijk) uit handen gegeven aan een stagiair of hiervoor een

externe ingehuurd. Ook voor hen wordt de toegang verleend om de persoonsgegevens in te zien in het kader van de uitoefening van hun taak.

#### *Bewaartermijnen*

Wij bewaren de persoonsgegevens niet langer dan (wettelijk) is toegestaan of nodig is. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard en het doel waarvoor de gegevens worden gebruikt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. Wij hebben een bewaartermijn voor elke verwerking vastgesteld en vastgelegd. Als een (afgesproken) bewaartermijn is verstreken dan vernietigen wij de persoonsgegevens of we bewaren ze op een manier dat ze niet meer herleidbaar zijn tot een persoon. Dit laatste doen wij alleen voor statistisch of trendonderzoek of voor Aedes benchmark.

#### *Beveiliging*

De veiligheid van uw persoonsgegevens heeft bij ons grote prioriteit. Uw gegevens die bij ons opgeslagen zijn, worden door ons met technische en organisatorische maatregelen beschermd teneinde verlies of misbruik door derden zo goed als mogelijk te voorkomen. Onze medewerkers en stagiaires maar ook extern ingehuurd personeel die toegang hebben tot uw persoonsgegevens en ermee werken zijn tot geheimhouding van uw gegevens verplicht. Dit hebben wij zo met hen afgesproken. Wij zien erop toe dat zij deze afspraken ook netjes nakomen. De technische beveiligingsmaatregelen die wij hebben genomen worden regelmatig gecontroleerd en indien nodig aangepast aan de nieuwste stand van de techniek. Deze principes hanteren wij ook voor bedrijven die wij inschakelen om ons werk te kunnen uitvoeren.

## **7. Gegevens delen met andere organisaties en partijen**

Mitros gebruikt de door haar verzamelde persoonsgegevens voor de eigen bedrijfsuitvoering. Daarvoor kan het nodig zijn om deze ook te delen met organisaties of partijen die voor haar werkzaamheden verrichten of waarmee Mitros samenwerkt. Alleen in die gevallen delen wij uw persoonsgegevens. Wij delen **geen** persoonsgegevens voor commercieel gebruik.

Als wij uw persoonsgegevens delen met anderen dan maken wij afspraken met die partijen over gebruik en omgang met uw persoonsgegevens. Zo zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens ook bij hen in goede en veilige handen zijn. Deze afspraken leggen wij vast in een (verwerkers)overeenkomst. Mitros ziet erop toe dat de door haar gecontracteerde partijen zich aan de gemaakte afspraken houden.

Soms is het nodig om persoonsgegevens te delen met gemeente Utrecht of Nieuwegein of andere (overheids)instanties (bijvoorbeeld Vroeg erop af, politie, Lister, wijk en/of buurtzorg, U centraal, Leger des Heils). Met hen maken wij afspraken over de rechtmatigheid hiervan, het gebruik, de beveiliging en de omgang met uw persoonsgegevens. Deze afspraken leggen wij vast in een convenant en/of reglement (bijv. privacyreglement Lokale Persoonsgerichte aanpak). Als wij twijfelen of een verwerking wel mag dan laten wij dit toetsen door de (overheids)instantie die toezicht houdt op goede naleving van de privacywetgeving. Dit is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit hebben wij bijvoorbeeld gedaan met de signaleringsmodule die wij binnen de regio Utrecht gebruiken voor de registratie van ongewenst huurdersgedrag. De AP heeft aangegeven dat wij de signaleringsmodule mogen gebruiken.

Overheidsinstanties of instanties met een wettelijke (opsporing)taak kunnen informatie bij ons opvragen. Wij delen alleen persoonsgegevens met hen als wij dit op basis van een wettelijke bepaling verplicht zijn.

Behalve met bedrijven als Google en Microsoft delen wij geen persoonsgegevens met bedrijven die buiten Nederland zijn gevestigd.

## **8. Welke rechten hebben huurders?**

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij met uw persoonsgegevens doen. Als u hierover vragen heeft, kunt u daarom altijd bij ons terecht. Wij hebben voor u op een rijtje gezet welke zaken u bij ons kan aankaarten en hoe u dit kunt doen.

### *8.1 Voor welke zaken kunt u bij ons terecht?*

#### Recht op inzage, verbetering en aanvulling

U kunt bij ons navragen of wij uw persoonsgegevens verwerken en zo ja waarvoor of wij ze delen met anderen en zo ja met wie; als de persoonsgegevens die wij van u hebben niet kloppen dan kunt ons vragen om die te verbeteren of aan te vullen.

#### Recht op wissen of beperking van persoonsgegevens

U mag ook bij ons aankloppen als u wilt dat wij (bepaalde) persoonsgegevens van u verwijderen uit onze systemen. U heeft het recht om vergeten te worden. Wij zullen dit altijd doen, tenzij wij goede redenen hebben om dit niet te doen. Een goede reden kan bijvoorbeeld zijn dat wij de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van de huurovereenkomst of een wettelijke plicht. Daarnaast kan het ook zijn dat wij een gerechtvaardigd belang hebben die zwaarder weegt dan uw (privacy) belangen en rechten. U kunt ons ook vragen om (tijdelijk) te stoppen met de verwerking van uw persoonsgegevens. Ook voor dit verzoek geldt dat wij dit altijd doen, tenzij wij goede redenen hebben om dit niet te doen.

#### Recht op overdraagbaarheid

U kunt bij ons ook een verzoek indienen om uw persoonsgegevens aan u of een door u aan te wijzen andere partij over te dragen. Dit kan handig zijn als gaat huren bij een andere woningcorporatie. Op uw aangeven kunnen wij met u of uw nieuwe verhuurder uw persoonsgegevens delen.

#### Recht op intrekking van gegeven toestemming

Voor sommige verwerkingen hebben wij uw toestemming gevraagd en gekregen. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken.

#### Klachtrecht en indienen van bezwaar

Als u niet tevreden bent over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan of als u meent dat wij de wettelijke privacyregels overtreden dan kunt u een schriftelijke klacht bij ons indienen. Ook kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Wij zullen de verwerking(en) waartegen u bezwaar heeft gemaakt staken, tenzij wij dwingende gerechtvaardigde gronden hebben voor de verwerking die naar ons oordeel zwaarder wegen dan uw (privacy) belangen en rechten.

### *8.2 Hoe kunt u bovengenoemde zaken bij ons aankaarten?*

De bovengenoemde zaken kunt u op verschillende manieren bij ons aankaarten. U kunt dit telefonisch doen maar ook hiervoor bij ons langskomen. Schriftelijk kan natuurlijk ook. U kunt dit doen via de mail of WhatsApp, per brief of via de website. Het wijzigen of aanvullen van uw eigen persoonsgegevens kunt u ook zelf doen via uw account op Mijn Mitros.

Wij vragen u om in uw verzoek, klacht of bezwaar duidelijk aan te geven:

- a. wat uw naam, geboortedatum en adres is;
- b. wat u van ons wilt weten of vraagt, wat wij voor u kunnen doen of waar uw klacht of bezwaar over gaat en/of tegen welke verwerking u bezwaar maakt en waarom.

Voor een verzoek tot inzage, wissen of beperking, overdraagbaarheid, intrekking van toestemming geldt bovendien dat u zich eerst moet identificeren bij ons. U kunt dit doen door bij ons langs te komen en uw (originele) ID kaart, rijbewijs of paspoort aan de baliemedewerker te tonen.

Uw verzoek, klacht of bezwaar handelen wij daarna zo snel mogelijk af. Wij laten u binnen 24 uur na ontvangst van uw klacht of bezwaar of identificatie weten hoe (snel) u van ons een reactie krijgt. Uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van uw verzoek, klacht of bezwaar ontvangt u van ons een definitieve reactie. Hebben wij meer tijd nodig dan laten wij u dat ook weten.

Bij een verzoek om inzage verstrekken wij u een overzicht van de door ons verwerkte gegevens, de herkomst hiervan, de ontvangers van de gegevens en de doelen van de verwerking van de gegevens.



## **9. Ook handig om te weten**

### *9.1 Privacy functionaris en security Officer*

Mitros heeft de rol van de privacy functionaris bij één van haar functionarissen belegd. Deze is betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met bescherming van persoonsgegevens. Heeft u vragen over hoe Mitros omgaat met privacy en hoe dit is geregeld dan kunt u contact opnemen via [pf\\_avg@mitros.nl](mailto:pf_avg@mitros.nl).

Mitros heeft ook een security officer aangesteld (SO). De SO zorgt ervoor dat de informatiebeveiliging binnen Mitros goed op orde is en blijft.

### *9.2 Overzicht van verwerkingen*

Mitros houdt een overzicht bij van alle activiteiten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. De privacy functionaris bewaakt de actualiteit van dit overzicht.

### *9.3 Meldingsprocedure datalekken*

Indien een inbreuk op de beveiliging plaatsvindt waarbij persoonsgegevens mogelijk in handen kunnen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, wordt gesproken van een datalek. Mitros heeft een procedure meldplicht datalekken waarin is vastgelegd, hoe precies wordt omgegaan in geval van een (mogelijk) datalek en welke informatie dient te worden verstrekt aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Hierin is ook vastgelegd dat de gedupeerde huurders geïnformeerd zullen worden.

### *9.4 Autoriteit Persoonsgegevens*

Indien u van mening bent dat wij met de verwerking van uw persoonsgegevens inbreuk maken op de AVG dan kunt dit altijd bij ons aankaarten. Wij leggen u graag uit waarom wij uw persoonsgegevens verwerken. U kunt met uw klacht over ons ook rechtstreeks aankloppen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### *9.5 Wijzigingen privacyverklaring*

Deze privacyverklaring kan worden gewijzigd. Als wij dat doen dan laten wij u dit weten. De gewijzigde privacyverklaring wordt bekend gemaakt op onze websites en/of andere applicaties die wij gebruiken. Om goed op de hoogte te blijven van de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, raden wij u aan om zo nu en dan de privacyverklaring te lezen.

De laatste versie van deze privacyverklaring is van april 2020.