Privacyverklaring Maas & Waal Makelaardij

Laatst bijgewerkt: 18 november 2026

Maas & Waal Makelaardij vindt het belangrijk dat zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, met wie wij gegevens kunnen delen en welke rechten u heeft.

Deze privacyverklaring geldt voor bezoekers van onze website, personen die contact met ons opnemen, woningzoekers, bezichtigers, bieders, kopers, verkopers, huurders, verhuurders, taxatieklanten en andere relaties. Maas & Waal Makelaardij is lid van NVM. Waar in deze verklaring “woning” staat, bedoelen wij ook andere onroerende zaken voor zover dat in de situatie past.

1. Verwerkingsverantwoordelijke

De verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die in deze privacyverklaring worden beschreven is:

Maas & Waal Makelaardij
Staringstraat 1
6511 PC Nijmegen
Nederland

E-mail: thuis@maasenwaalmakelaardij.nl

Voor privacyvragen of verzoeken over uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen via bovenstaand e-mailadres.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Welke persoonsgegevens wij verwerken hangt af van uw contact met ons. Het kan gaan om:

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- gegevens die u invult in een contactformulier, bericht, terugbelverzoek, bezichtigingsaanvraag, waardebepalingsaanvraag of zoekopdracht;
- gegevens over uw woonwensen, budget, gezinssituatie voor zover u die zelf verstrekt, gewenste locatie, type woning en voorkeuren;
- gegevens over een woning of ander object, zoals adres, kenmerken, vraagprijs, koopprijs, transactiedatum, foto’s, video’s, meetgegevens, kadastrale gegevens en verkoop- of verhuurinformatie;
- gegevens die nodig zijn voor bezichtigingen, biedingen, onderhandeling, koop, verkoop, huur, verhuur of taxatie;
- identificatiegegevens en gegevens voor wettelijke controles, bijvoorbeeld op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), voor zover dat van toepassing is;

- correspondentie, gespreksnotities, afspraken, feedback, klachten en gegevens die nodig zijn om onze dienstverlening uit te voeren of te verbeteren;
- technische gegevens van websitegebruik, zoals cookievoorkeuren, IP-adres, browserinformatie, bezochte pagina's, analyticsgegevens en advertentiemeting wanneer u daarvoor toestemming geeft;
- serverloggegevens en beveiligingsgegevens die nodig zijn voor de werking en beveiliging van de website;
- gegevens over formulierverwerking, zoals een inzendreferentie, datum en tijdstip, herkomstpagina, objectcode, verwerkingsstatus, foutcategorie en Realworks-identificaties wanneer die beschikbaar zijn.

Wij vragen u om geen bijzondere persoonsgegevens in vrije tekstvelden te zetten, zoals medische gegevens, strafrechtelijke gegevens, religieuze overtuiging of andere gevoelige informatie, tenzij dit echt noodzakelijk is voor uw verzoek.

3. Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- het beantwoorden van vragen en contactverzoeken;
- het plannen en uitvoeren van bezichtigingen;
- het uitvoeren van aankoop-, verkoop-, huur-, verhuur-, taxatie- en adviesopdrachten;
- het bijhouden van zoekprofielen en het toesturen van passend aanbod wanneer u daarom vraagt;
- het begeleiden van biedingen, onderhandelingen, koopovereenkomsten, huurovereenkomsten en overdrachten;
- het publiceren en promoten van woningen via onze website, funda, NVM-systemen en andere relevante kanalen;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals administratie-, fiscale en Wwft-verplichtingen;
- het beveiligen, beheren en verbeteren van onze website en systemen;
- het onderzoeken van klachten, geschillen, interne controles en juridische vragen;
- het aantonen dat een websiteformulier door onze server is ontvangen, het oplossen van afleverproblemen richting Realworks en het herstellen van gemiste leads;
- het versturen van noodzakelijke transactionele e-mails, zoals interne meldingen of een ontvangstbevestiging, wanneer deze functionaliteit wordt gebruikt.

Wij gebruiken persoonsgegevens niet voor nieuwsbrieven, aanbodalerts, optionele analytics of advertentiemeting zonder de daarvoor benodigde toestemming.

4. Grondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens alleen als daar een grondslag voor is onder de AVG. Afhankelijk van de situatie gebruiken wij een of meer van deze grondslagen:

- **Uitvoering van een overeenkomst of precontractuele stappen.** Bijvoorbeeld wanneer u ons vraagt contact op te nemen, een bezichtiging te plannen, een waardebepaling te doen of een makelaarsopdracht uit te voeren.
- **Wettelijke verplichting.** Bijvoorbeeld voor fiscale administratie, bewaarplichten en Wwft-verplichtingen.
- **Gerechtvaardigd belang.** Bijvoorbeeld voor beveiliging, bedrijfsvoering, bewijs van ontvangst van formulieren, troubleshooting, interne controles, klachtenafhandeling en het voorkomen van operationeel verlies. Wij wegen daarbij onze belangen af tegen uw privacybelangen.
- **Toestemming.** Bijvoorbeeld voor optionele analytics, advertentiemeting, het afspelen van YouTube-video's, aanbodalerts, nieuwsbrieven of andere communicatie waarvoor toestemming vereist is. U kunt toestemming altijd intrekken.

Een vinkje bij de privacyverklaring op een formulier is bedoeld om te bevestigen dat u deze informatie heeft kunnen lezen. Het is geen algemene marketingtoestemming.

5. Websiteformulieren, Realworks, Supabase en Resend

Vragen over beschikbare of onder voorbehoud verkochte woningen sturen wij naar Realworks. Berichten via de contactpagina en vragen over verkochte woningen mailen wij via Resend rechtstreeks naar ons kantoor, zonder registratie in Realworks. Na acceptatie van de kantoormail door Resend sturen wij u een ontvangstbevestiging.

Voor beide formulieren bewaren wij een tijdelijke auditregistratie in Supabase voor contactafhandeling, bewijs van ontvangst, foutanalyse en herstel. Dit gebeurt voordat of terwijl wij uw bericht verwerken. Deze registratie kan onder meer bevatten:

- een unieke inzendreferentie;
- datum, tijdstip en herkomstpagina;
- het type verzoek, bijvoorbeeld vraag, terugbelverzoek, bezichtiging of waardebepaling;
- naam, e-mailadres, telefoonnummer en bericht voor zover nodig om het verzoek te herstellen of te beantwoorden;
- listing- of objectcontext, zoals adres of Realworks-objectcode;
- verwerkingsstatus en Realworks- of e-mailidentificaties wanneer beschikbaar;
- een veilige foutcategorie als de verwerking niet lukt.

Het doel van deze auditregistratie is niet marketing, maar contactafhandeling, bewijs van ontvangst, foutanalyse en herstel van berichten die niet goed zijn verwerkt. De auditregistratie in Supabase is tijdelijk en wordt na 180 dagen automatisch verwijderd. Als een contact uitgroeit tot een klant- of opdrachtdossier, bewaren wij dat dossier in Realworks en het reguliere makelaarsdossier, niet door de website-auditregistratie langer te bewaren. Browsergebruikers krijgen geen toegang tot deze auditregistraties. Toegang is beperkt tot serverprocessen en bevoegde medewerkers of beheerders.

Wanneer Resend wordt gebruikt, kan Resend worden ingezet voor transactionele e-mail, zoals een interne melding aan Maas & Waal Makelaardij of een ontvangstbevestiging aan de bezoeker. Resend wordt niet gebruikt voor marketingmail zonder afzonderlijke toestemming.

6. NVM, brainbay en vastgoedplatforms

Omdat Maas & Waal Makelaardij NVM-lid is, kunnen bepaalde gegevens worden verwerkt binnen NVM-systemen en door brainbay B.V., een dochteronderneming van NVM. Dit kan bijvoorbeeld gaan om objectgegevens, transactiegegevens, marktinformatie en gegevens die nodig zijn voor NVM-dienstverlening, kwaliteitsdoeleinden, marktanalyse en het functioneren van het NVM-ecosysteem.

Woningen kunnen ook worden gepubliceerd of gedeeld via funda, NVM-kanalen, onze eigen website en andere relevante verkoop- of verhuurkanalen. Welke gegevens worden gedeeld hangt af van de opdracht, het object en de afspraken die daarover zijn gemaakt.

7. Met wie delen wij persoonsgegevens?

Wij delen persoonsgegevens alleen wanneer dat nodig is voor onze dienstverlening, wanneer u daarvoor toestemming heeft gegeven of wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Afhankelijk van de situatie kunnen gegevens worden gedeeld met:

- Realworks;
- Supabase;
- Resend, zodra transactionele e-mail via Resend wordt gebruikt;
- hosting-, website-, IT-, beveiligings- en onderhoudspartijen, waaronder Vercel;
- Google Analytics wanneer u analyticscookies accepteert;
- Google Ads, wanneer u advertentiemeting toestaat;
- YouTube (Google), wanneer u een video op onze website afspeelt nadat u daarvoor toestemming heeft gegeven;
- NVM, brainbay en funda;
- notarissen, taxateurs, meetbureaus, fotografen, verkoopstylisten, bouwkundig keurders, hypotheekadviseurs, verhuurders, verkopers, kopers, huurders, aankoop- of verkoopmakelaars en andere partijen die bij een vastgoedtraject betrokken zijn;
- overheidsinstanties, toezichthouders, FIU-Nederland of andere bevoegde instanties wanneer dat wettelijk verplicht is;
- juridische, fiscale of administratieve adviseurs voor zover dat nodig is.

Met partijen die persoonsgegevens namens ons verwerken sluiten wij waar nodig een verwerkersovereenkomst. Partijen die zelf bepalen waarom en hoe zij persoonsgegevens verwerken, zoals een notaris of sommige platforms, zijn zelfstandig verantwoordelijk voor hun eigen verwerking.

8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Wij streven ernaar persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte te verwerken. Sommige leveranciers of subverwerkers kunnen gegevens buiten de EER verwerken. Als dat gebeurt, zorgen wij ervoor dat daarvoor een passende grondslag en waarborg bestaat, zoals

een adequaatheidsbesluit, deelname aan het EU-VS Data Privacy Framework of Standard Contractual Clauses.

9. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij ze gebruiken, tenzij een langere bewaartermijn nodig of verplicht is. De onderstaande termijnen zijn uitgangspunten:

Gegevenscategorie	Bewaartermijn
Algemene contactverzoeken die niet tot een opdracht leiden	maximaal 1 jaar
Formulier-auditregistraties in Supabase	180 dagen; daarna automatische verwijdering
Zoekprofielen, aanbodalerts en nieuwsbrieven	totdat u zich afmeldt of toestemming intrekt
Bezichtingsaanvragen, bezichtigingsafspraken en bezichtigingsfeedback	maximaal 1 jaar, tenzij onderdeel van een dossier
Verkoop-, aankoop-, huur-, verhuur- en taxatiedossiers	zolang nodig voor de opdracht, wettelijke bewaarplichten, beroepsregels en mogelijke aansprakelijkheid; in veel gevallen maximaal 20 jaar
Administratieve en fiscale gegevens	7 jaar
Wwft-gegevens	5 jaar na het einde van de zakelijke relatie of transactie, voor zover van toepassing
Klachten, geschillen en juridische dossiers	zolang nodig voor behandeling, verweer of wettelijke verjaring
Noodzakelijke cookievoorkeur `mw_cookie_consent`	maximaal 1 jaar
Analyticsgegevens	alleen na toestemming en volgens de instellingen van de gebruikte analyticsdienst
Advertentiemeting	alleen na toestemming en volgens de instellingen van Google Ads en Google Analytics
Server- en beveiligingslogs	zo kort mogelijk, meestal maximaal 12 maanden tenzij een incident langer onderzoek vereist

Wanneer gegevens niet meer nodig zijn, verwijderen of anonimiseren wij ze.

10. Cookies en analytics

Onze website gebruikt noodzakelijke cookies om de website te laten werken en uw cookievoorkeur te onthouden. De cookie `mw_cookie_consent` onthoudt uw keuzes voor analytics, advertentiemeting en video.

Analytics staat standaard uit. Alleen wanneer u analytics accepteert, kan Google Analytics worden geladen om te begrijpen welke pagina's bezocht worden en waar bezoekers afhaken. U kunt uw voorkeuren wijzigen via de cookie-instellingen op de website.

Advertentiemeting staat ook standaard uit. Alleen als u zowel analytics als advertentiemeting toestaat, kan Google meten of uw bezoek via een advertentie van ons bij Google begon en of u daarna een aanvraag via de website deed of op onze knop voor bellen of WhatsApp klikte. Zo'n klik laat alleen zien dat u contact wilde opnemen; de inhoud van een telefoongesprek of WhatsApp-bericht komt niet bij Google. Google gebruikt daarvoor een code in de advertentielink en een cookie. Wij sturen geen naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres of bericht uit een formulier naar Google en gebruiken deze meting niet voor gepersonaliseerde advertenties. U kunt uw keuze altijd wijzigen via de cookie-instellingen.

Video's op onze verkooppagina worden pas via YouTube (youtube-nocookie.com) geladen als u daarvoor toestemming geeft en op afspelen klikt. YouTube kan dan gegevens over uw apparaat en het afspelen verwerken volgens het privacybeleid van Google. Deze toestemming staat los van analytics en advertentiemeting.

11. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen. Denk aan beperkte toegang, server-side verwerking van formuliergegevens, beveiligde verbindingen, logging, toegangsbeheer, back-ups en afspraken met leveranciers. Wij beperken toegang tot persoonsgegevens tot personen en systemen die deze gegevens nodig hebben.

12. Uw rechten

U heeft onder de AVG verschillende rechten. U kunt ons vragen om:

- inzage in uw persoonsgegevens;
- correctie van onjuiste of onvolledige gegevens;
- verwijdering van gegevens wanneer dat kan;
- beperking van de verwerking;
- overdracht van gegevens die u zelf aan ons heeft verstrekt;
- bezwaar tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang;
- intrekking van toestemming, wanneer verwerking op toestemming is gebaseerd.

Stuur uw verzoek naar thuis@maasenwaalmakelaardij.nl. Soms moeten wij controleren of het verzoek echt van u afkomstig is. Als wij een verzoek niet of niet volledig kunnen uitvoeren, leggen wij uit waarom.

13. Klachten

Heeft u een klacht over hoe wij met persoonsgegevens omgaan? Neem dan eerst contact met ons op via thuis@maasenwaalmakelaardij.nl.

Omdat wij NVM-lid zijn, kunt u ook terecht bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Daarnaast heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

14. Geautomatiseerde besluitvorming

Wij nemen geen uitsluitend geautomatiseerde besluiten die rechtsgevolgen voor u hebben of u op vergelijkbare wijze aanzienlijk treffen. Wanneer wij gegevens gebruiken voor zoekprofielen, matching of analytics, gebeurt dat ter ondersteuning van onze dienstverlening en niet als zelfstandig juridisch besluit.

15. Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen als onze dienstverlening, systemen of wettelijke verplichtingen veranderen. De meest actuele versie staat op onze website.