

Privacyverklaring voor klanten

Voor het vervullen van onze taken kunnen we niet om het gebruik van persoonsgegevens heen. Tegelijkertijd vinden we dat iedereen recht heeft op privacy. Daarom gaan we zorgvuldig en integer met persoonsgegevens om en zijn we open en eerlijk over wat we met uw gegevens doen. In deze privacyverklaring leest u precies welke persoonsgegevens we van onze klanten verzamelen en waarvoor we ze gebruiken.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 1 juli 2021

Wettelijke plicht

We vinden het vertrouwelijk behandelen van uw gegevens niet alleen belangrijk vanuit morele overwegingen, we zijn er ook wettelijk toe verplicht. Als ontvanger van persoonsgegevens van klanten dienen we voor de omgang met deze gegevens te voldoen aan alle regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verordening is de Nederlandse variant van de Europese verordening 'General Data Protection Regulation' (GDPR). De GDPR geldt sinds 25 mei 2018 voor de hele Europese Unie (EU). De Autoriteit Persoonsgegevens ziet in ons land toe op de naleving van deze verordening. Ook in de Elektriciteits- en Gaswet zijn artikelen opgenomen over de omgang met vertrouwelijke gegevens. Jaarlijks publiceren we een compliancyprotocol. Hierin doen wij verslag van de wijze waarop wij de huidige wet- en regelgeving naleven en welke maatregelen we daarvoor hebben genomen.

Persoonsgegevens?

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn persoonsgegevens alle gegevens die betrekking hebben op een 'geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon'. U als onze klant in dit geval. De combinatie van naam en geboortedatum, contactgegevens, een pasfoto, e-mailadres, telefoonnummer, opleiding en kenteken zijn voorbeelden van persoonsgegevens. Daarnaast kent de wet bijzondere persoonsgegevens. Dit is extra gevoelige informatie die extra beschermd moet worden. Bijvoorbeeld: uw burgerservicenummer, betaalgegevens en gezondheids- of medische gegevens.

Waarom kunnen we niet zonder?

Voor het vervullen van onze taken kunnen we niet zonder de persoonsgegevens van klanten. Zo hebben we uw persoonsgegevens bijvoorbeeld nodig voor:

- het onderhouden van contact met u;
- het achterhalen van uw voorkeur voor de slimme meter

(aan/uit);

- het factureren en incasseren van rekeningen;
- het afhandelen van klachten;
- het beantwoorden van vragen;
- klanttevredenheidsonderzoek, en
- het verbeteren van onze dienstverlening.

Maar ook om:

- energieleveranciers inzicht te kunnen geven in uw energieverbruik en -productie;
- ervoor te zorgen dat door u teruggeleverde energie wordt verrekend;
- uw aanvraag voor een nieuwe aansluiting te kunnen verwerken (mijnaansluiting.nl);
- een overzicht te houden van alle actieve typen aansluitingen;
- een overzicht te hebben van de typen energieproductie-installaties bij klanten en de capaciteit ervan;
- onze netwerkkosten door te kunnen berekenen via de energieleveranciers aan de klanten;
- geaggregeerde energieverbruiks- en productiegegevens te verschaffen aan: gemeenten en provincies, woningcorporaties, bedrijven die gecertificeerd zijn om de slimme meter uit te lezen, onderzoeksinstellingen en prijsvergelijkers (deze gegevens worden zo aangeleverd dat ze niet tot personen te herleiden zijn);
- al onze boven- en ondergrondse installaties te kunnen registreren, inclusief de locaties van alle bovengrondse installaties;
- de inrichting van de gas- en elektriciteitsnetwerken te kunnen documenteren voor aanlegwerkzaamheden, onderhoud en het verhelpen van storingen;
- de belasting van het elektriciteitsnetwerk te kunnen monitoren;
- onze online dienstverlening (bijvoorbeeld via onze websites) te verbeteren;
- de verplichte ondersteuning te kunnen bieden bij fraude- en strafrechtelijk onderzoek;
- innovatieprojecten van Fudura te kunnen ondersteunen;
- et cetera.

In bijlage 1 ziet u een volledig overzicht van onze processen voor het vastleggen van persoonsgegevens van klanten met de bijbehorende doeleinden.

Optimale bescherming

In lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming beschermen we uw persoonsgegevens door middel van de volgende getrapte aanpak:

1. Doelmatig gebruik

Alleen als het nodig is

We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig voor het uitvoeren van onze werkzaamheden. In ons register gegevensverwerking staat welk soort persoonsgegevens in onze systemen worden geregistreerd. Met behulp van dit register beoordelen we periodiek of voor het verwerken van persoonsgegevens nog een geldige grondslag bestaat. Daarnaast beoordelen we op basis van dit register of de gegevens echt noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking. Zijn ze dit niet, dan stoppen we de verwerking ervan.

Nooit langer bewaren dan noodzakelijk

Persoons- en bedrijfsgegevens bewaren we niet langer dan noodzakelijk voor het bereiken van onze doelstellingen. Voor klanten is de bewaartermijn zeven jaar (wettelijke bewaartermijn) en voor relaties en persoonsgegevens is het maximaal vijf jaar nadat we een relatie/ persoon hebben toegevoegd aan ons CRM. Na afloop hiervan vernietigen we de persoonsgegevens of bewaren we ze geanonimiseerd, zodat ze niet meer te herleiden zijn naar een persoon.

2. Veilige bewaarplaats

Persoonsgegevens bewaren we op een veilige plek en we nemen alle noodzakelijke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Digitaal

Per applicatie richten we een passend niveau van beveiliging in dat in lijn is met het Informatiebeveiligingsbeleid.

Fysiek

Om ongeoorloofde toegang tot onze interne systemen te voorkomen beheren we de toegang tot onze kantoren en elektriciteits- en gasstations. Daarnaast zijn papieren archieven in onze kantoren beveiligd en bergen onze medewerkers dossiers op in afgesloten lockers.

3. Alleen geautoriseerde toegang

Alleen geautoriseerde personen en toegelaten partijen hebben bij ons toegang tot plekken waar persoonsgegevens van klanten worden bewaard.

Toegangsbeheer eigen medewerkers

Alleen medewerkers die persoonsgegevens nodig hebben

om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren hebben toegang hiertoe. Ze mogen deze bovendien alleen verwerken als dit noodzakelijk is. Wie toegang kan krijgen tot welke gegevens en voor welk doel is door autorisaties en gebruikersprofielen exact gedefinieerd. We beoordelen periodiek of deze autorisaties nog up-to-date zijn.

Gegevens delen met externe partijen

Bij Fudura delen we alleen gegevens met derden als dit noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering, als we hiertoe wettelijk verplicht zijn of als dit volgt uit een andere verplichting. We zullen nooit persoonsgegevens verkopen aan derden ten behoeve van eigen commerciële doeleinden. Als we persoonsgegevens aan derden moeten verstrekken doen we dit, waar mogelijk, geanonimiseerd of geaggregeerd aan, zodat ze niet meer te herleiden zijn naar specifieke personen.

Noodzakelijk voor bedrijfsvoering

Om op efficiënte en effectieve wijze onze doelstellingen te realiseren delen we persoonsgegevens met externe partijen, zoals: leveranciers van kantoorautomatiserings- en ERP-software, aannemers, storingsdiensten, aanbieders van cloud- en netwerkdiensten. Als een andere partij of instantie persoonsgegevens voor ons verwerkt of ontvangt, moet deze partij een verwerkerovereenkomst of onderlinge regeling getekend hebben waarin staat waarvoor ze de gegevens ontvangen en mogen verwerken en hoe ze de gegevens beveiligen. Zo zorgen we ervoor dat externen net zo zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan als wijzelf.

Wettelijke verplichtingen

De energiemarkt is gereguleerd en legt bepaalde verplichtingen op aan ons als meetbedrijf en onafhankelijke dienstenaanbieder. Zo zijn we wettelijk verplicht gegevens te delen met bijvoorbeeld de volgende partijen: energieleveranciers, landelijke en regionale netbeheerders, toezichthouders en samenwerkingsverbanden.

Overige verplichtingen

Naast de verplichtingen uit wet- en regelgeving kunnen ook bepaalde instanties ons verplichten persoonsgegevens te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de politie in het kader van fraude of strafrechtelijk onderzoek.

Geografische bescherming

Fudura verwerkt in principe alleen persoonsgegevens binnen de EU. Omdat de Algemene Verordening Gegevensbescherming gebaseerd is op de Europese Privacyverordening, is geborgd dat in alle landen van de EU de wet- en regelgeving met betrekking tot privacy gelijk is.

Als bepaalde dienstverlening niet te regelen is binnen de EU, maken wij contractuele afspraken met een dienstverlener van buiten de EU. Het niveau van privacybescherming is dan te vergelijken met de situatie

bij gegevensverwerking binnen de EU. Hiervoor gebruiken we bijvoorbeeld afspraken uit het EU-US Privacy Shield. Dit is een overeenkomst tussen Amerika en de Europese Unie over de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt en beveiligd.

4. Geheimhoudingsplicht

Iedereen die bij Fudura toegang heeft tot de persoonsgegevens van klanten dient hier zorgvuldig mee om te gaan en is gebonden aan de vertrouwelijkheidsverklaring, het compliancyprotocol en de gedragswijzer van Fudura. De vertrouwelijkheidsverklaring en het compliancyprotocol bevatten afspraken die we maakten met onze medewerkers over de omgang met vertrouwelijke gegevens. In de gedragswijzer staan gedragsregels vermeld op het gebied van vertrouwelijkheid van gegevens, privacy en compliance. Tot slot maken we met externe partijen altijd schriftelijke afspraken over de omgang met persoonsgegevens.

5. Uw rechten

Als klant van Fudura heeft u het recht op inzage, verbetering, aanvulling en verwijdering van uw persoonsgegevens die door ons zijn verwerkt. U kunt hiervoor een verzoek indienen bij info@fudura.nl. We beantwoorden uw verzoek altijd binnen vier weken.

Recht op inzage

Als u een verzoek tot inzage indient, laten we u zien welke gegevens we van u vastleggen, hoe we eraan komen, wie ze ontvangen en waarvoor we ze gebruiken.

Recht op verbetering en aanvulling

Als persoonsgegevens niet juist of onvolledig zijn, heeft u het recht deze aan te laten passen.

Recht van verwijdering

Als uw persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor het doel waarvoor ze werden verzameld, kunt u ons vragen ze te verwijderen. Alleen als we wettelijk verplicht zijn uw gegevens te bewaren (bijvoorbeeld voor de belastingdienst), is dit niet mogelijk.

Recht van dataportabiliteit

Op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen aan u of een organisatie van uw keuze. In de wetgeving zijn hiervoor wel een aantal beperkingen opgenomen. We zullen meewerken aan deze overdracht voor zover dit mogelijk is.

Vragen?

Bij info@fudura.nl kunt u terecht met al uw vragen over onze omgang met uw persoonsgegevens.

Functionaris Gegevensbescherming

Kunnen zij uw vraag niet voldoende beantwoorden of

zoekt u een deskundige die kan bemiddelen tussen u en Fudura?. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat we onzorgvuldig met uw persoonsgegevens zijn omgegaan. Of omdat u inzage in of correctie van uw persoonsgegevens heeft aangevraagd, maar niet tevreden bent met onze reactie. Dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming (FG). Hij houdt toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming door Fudura. De FG is te bereiken via mailadres: fg@enexis.nl.

Autoriteit Persoonsgegevens

Komt u er ook met de FG niet uit, dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze instantie houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. Fudura valt – zoals alle organisaties die persoonsgegevens verwerken – onder het toezicht van de AP. Op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl> leest u hoe u contact op kunt nemen met de AP. Gelukkig is dit zelden nodig. We zullen namelijk altijd proberen samen met u tot een goede oplossing te komen.

Voor wie?

Deze privacyverklaring geldt voor alle klanten van Fudura. De website van Fudura verwijst met een 'link' naar sommige andere organisaties. Deze organisaties vallen niet onder deze privacyverklaring. Zij regelen zelf hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

Gebruik van cookies

Bij het aanbieden van onze diensten maken we gebruik van tijdelijke cookies. Dit zijn eenvoudige, kleine bestandjes die op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen.

Met deze cookies verzamelen we geen persoonlijke gegevens. We gebruiken ze alleen om het gebruik van onze website voor u gemakkelijker te maken. Ook gebruiken we een cookie die ervoor zorgt dat onze website u kan herkennen. Dankzij deze cookie kunnen we onze site speciaal op u instellen.

Liever geen cookies?

Geen probleem. Het gebruik van cookies kunt u in uw browser uitschakelen. U kunt dan nog steeds onze website bezoeken.

Wijzigingen

Hoewel de hoofdlijnen onveranderd zullen blijven, kunnen we, in lijn met de privacywetgeving, wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring. Bekijk deze dus af en toe. Dan blijft u op de hoogte van ons privacybeleid.

Bijlage 1

		Verwerking	Omschrijving	Grondslag	Doel
1	Zakelijke relatiegegevens				
	1.1	Contactgegevens per aansluiting	Er bestaat een register met klantgegevens en aansluitingen, zodat Fudura contact kan opnemen met de klant wanneer er bijvoorbeeld onderhoud op een aansluiting moet worden uitgevoerd of een storing moet worden opgelost	Gerechtvaardigd belang	Ten behoeve van het netwerkbeheer en meetbedrijf is inzicht noodzakelijk in alle componenten van het netwerk
	1.3	Facturatie eenmalige werkzaamheden	Fudura kan werkzaamheden aan (nieuwe) aansluitingen in rekening brengen	Gerechtvaardigd belang	Fudura moet in staat zijn de kosten van aanleg door te belasten aan de opdrachtgever
	1.4	Openstaande vorderingen en incasso	Debiteurenbeheer kosten eenmalige werkzaamheden	Gerechtvaardigd belang	Fudura moet in staat zijn om voor de aanleg te beoordelen of de opdrachtgever nog vorderingen open heeft staan. Fudura heeft informatie nodig om ervoor te zorgen dat openstaande facturen worden voldaan
	1.6	Klachtenregistratie	Fudura legt de klachten van klanten vast zodat deze kunnen worden opgelost	Gerechtvaardigd belang	Fudura moet klanten kunnen registreren om de mogelijkheid te hebben om deze op te lossen. Daarnaast analyse van deze gegevens om proactief de dienstverlening te verbeteren
	1.7	Klantenservice (klantvragen)	Fudura legt de vragen en opmerkingen vast van klanten ter verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening	Gerechtvaardigd belang	Verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening
	1.8	Klanttevredenheids onderzoek	Fudura onderzoekt regelmatig de klanttevredenheid ten behoeve van kwaliteitsverbetering	Toestemming	Verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening
	1.9	Mijn Fudura	Inzicht in aansluitingen, verbruik en kosten en doorgeven mutaties	Toestemming	Verbetering van de dienstverlening en informatievoorziening
2	Marktfacilitering				
	2.1	Meterstanden per postcode / huisnummer (geautomatiseerd en handmatig)	Vastlegging van de meterstanden per aansluiting ten behoeve van vaststelling van het energieverbruik en -productie, zodat het energieverbruik kan worden doorgegeven aan de energiebedrijven	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting om a.o. meterstanden door te geven aan de energieleveranciers
	2.2	Gegevens decentrale opwekking (t.b.v. terugleververgoeding)	Vaststellen van het energieproductie ten behoeve van de facturering door energieleveranciers	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
	2.3	Uitwisselen gevalideerde meetdata	Vaststellen van het energieverbruik en -productie ten behoeve van de facturering door energieleveranciers	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
	2.4	Gas- en elektriciteitsverbruik per aansluiting	Als grondslag voor het berekenen voor het gemiddelde verbruik per type woning per type gezinssamenstelling (Standaardjaarverbruik)	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
	2.5	Digitaal Aansluitingen-register	Register van welke aansluitingen (inclusief gegevens slimme meters) en (productie-) installaties er per adres zijn aangelegd	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting

		Verwerking	Omschrijving	Grondslag	Doel
	2.6	Centraal aansluitingenregister	Nationaal register van alle energieaansluitingen in Nederland (inclusief EAN-codenummer van de installatie)	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
	2.9	Dataset kleinverbruiksgegevens ten behoeve ODA rol	Bestand met verbruiksgegevens ten behoeve van belanghebbenden zoals Buurkracht, MijnEnergieInzicht etc.	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
3	Beheer netwerk				
	3.1	Graafmeldingenregistratie (KLIC / Kadaster)	Aanvraag bij Kadaster om op een bepaalde locatie graafwerkzaamheden mogen worden uitgevoerd - Fudura krijgt inzicht in eventuele kabels en leidingen die al op deze locatie kunnen worden aangetroffen	Wettelijke verplichting	Voldoen aan de wettelijke verplichting
5	Bezoekregistratie				
	5.1	Bezoekregistratie	Vastlegging van de gegevens van de bezoeker	Gerechtvaardigd belang	
	5.2	Volgen websitebezoek met behulp van cookies	Verbeteren van de kwaliteit en gebruiksgemak van de Fudura websites	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd
8	Website en sociale media				
	8.1	Cookies / Bezoek website	Door middel van cookies wordt het bezoek aan de Fudura website gevolgd. Dit ter verbetering van de informatievoorziening aan de klanten en zakelijke relaties	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd
	8.2	Facebook	Fudura heeft toegang tot Facebook-gegevens van de personen die https://www.facebook.com/FuduraBV/ bezoeken en volgen	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd
	8.3	Twitter	Fudura heeft toegang tot Twitter-gegevens van de personen die https://twitter.com/Fudura bezoeken en volgen	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd
	8.4	Instagram	Fudura heeft toegang tot Instagram-gegevens van de personen die de Fudura Instagramaccounts bezoeken en volgen	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd
	8.5	LinkedIn	Fudura heeft toegang tot LinkedIn-gegevens van de personen die https://www.linkedin.com/company/Fudura-b-v/ bezoeken en volgen	Toestemming	Klant / relatie bepaalt zelf of Fudura wordt gevolgd